



3 1761 11648325 6

Government
Publications

Government
Publications



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

CAI
ΦL
- A56

ANNUAL REPORT 1979

COMMISSIONER OF OFFICIAL
LANGUAGES
COMMISSAIRE
AUX LANGUES OFFICIELLES



Canada Office of the Commissioner
of Official Languages

ANNUAL REPORT 1979

DEPOSITORY LIBRARY MATERIAL

COMMISSIONER OF OFFICIAL
LANGUAGES
COMMISSAIRE
AUX LANGUES OFFICIELLES



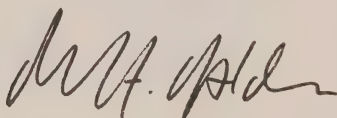
© Minister of Supply and Services Canada 1980
Cat. No. SF1-1979
ISBN 0-662-50699-5
ISSN 0382-1161

The Speaker,
Senate,
Ottawa

Mr. Speaker,

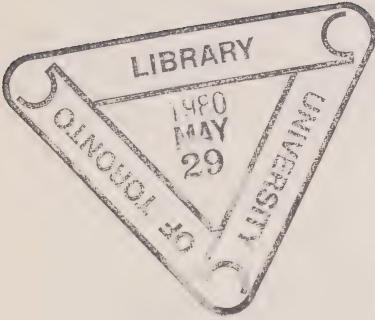
Pursuant to Section 34 (1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament through your good offices the ninth annual report of the Commissioner of Official Languages covering the calendar year 1979.

Yours respectfully,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M.F. Yalden', with a stylized, cursive script.

M.F. Yalden

April 1980



101
102
-103

The Speaker,
House of Commons,
Ottawa

Madam Speaker,

Pursuant to Section 34 (1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament through your good offices the ninth annual report of the Commissioner of Official Languages covering the calendar year 1979.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M.F. Yalden', with a stylized flourish at the end.

M.F. Yalden

April 1980

Contents

Preface

Part I	SURVEYING THE ACTION	1
	National Issues	3
	Matters Constitutional: Penelope's Loom	3
	Language and Parliament: Once More with Feeling	11
	Feds at Work	12
	Official Languages Planning: The Ghost in the Machine	14
	Position Identification and Language Training: Play it Again, Sam	16
	Bilingualism Bonus: To Him that Hath	17
	Relocations and Transfers: Movers and Shakers	18
	Programme Costs: Value for Money	20
	Minorities Picture	20
	Demography: Mournful Numbers	21
	Francophone Update: We Are the Evidence	23
	Anglophones in Quebec: Feeling at Home	24
	Minority Media: Great Expectations	26
	Other Language Groups: Multiple Choice	27
	Education	28
	Federal-Provincial Negotiations: Fancy Skating	28
	Minority Language Education: Beyond Basics	29
	Second Language Education: The Right Accent	33
	Universities: Hallowed Ground	37

	Exchanges:	
	Close Encounters	39
	A Final Word	40
Part II	IN THE TRENCHES	43
	Language of Service	45
	Service Requirements:	
	The Firing Line	45
	Persistent Problems:	
	Delivering the Goods	47
	Language of Work	49
	Language Use:	
	On Speaking Terms	49
	Language and Science:	
	Not so Close Encounters	51
	Equitable Participation:	
	Measure for Measure	53
	Translation:	
	Word for Word	56
Part III	INFORMATION	59
	The Commissioner's Office	61
	Fan Mail and Other Feedback	63
Part IV	LANGUAGE AND AVIATION	67
	Air Traffic Control	69
	Legal Matters	70
Part V	COMPLAINTS	73
	Past Imperfect, Present Progressive	75
	A Corsage of Complaints	79
Part VI	FEDERAL INSTITUTIONS: THE BODY IN QUESTION	85
	APPENDICES	147
	A Official Languages Programmes	149
	B Education	157
	C Information Programmes	163
	D Complaints	167
	E Special Studies and Audits	173
	INDEX	175

Preface

Ten years is doubtless no more than the tiniest blip on the radar screen of history. But for those involved with the problems at hand, it can be an eventful and even turbulent time. So it has been with language reform over the last decade.

Since the mid-sixties, the problem of bilingualism has seldom been absent from our collective consciousness. And since the passage of our Act a decade ago—the official beginning of the long and difficult move toward a more acceptable linguistic regime in Canada—there has been little respite from soul-searching and agonizing of one kind or another over the ubiquitous issue of language. In the circumstances, it is not surprising that many Canadians give the impression they would rather see the whole problem swept under the rug.

Yet there are a number of encouraging signs for those who care to look. There is something very positive, for example, in the conviction of a growing number of parents that their children should be given a chance to learn their second language under the best possible conditions. There is also cause for optimism that bilingualism in the skies may at last replace bickering on the ground. And despite a tendency to fob the minorities off with second-class treatment and expect them to be grateful, there are signs of slow improvement in this area as well.

In other words, as we enter the second decade of official bilingualism in this country, there is reason to hope the programme can be made to work. I am profoundly encouraged by the essential unanimity of view among our political leaders. And I was particularly pleased that a government in power for the first time since the early days of language reform forthrightly endorsed the objectives and principles brought forward by its predecessor.

All for the best, in the best of all possible worlds? Well, hardly. The principles do indeed seem to have taken root at long last. But the practice? Like Chaplin's tramp in *City Lights*, language reform is fêted at night but forgotten come the dawn. In a more leisurely world we could perhaps afford the stately unfolding of the administrative universe which it is ours to chronicle each year. But in the light of what we know about our country as the decade changes, less talk and more action has to be the order of the day.

The biggest unfinished job is that of education—in every sense of the term. To put it bluntly, we still have to sell the goods. Some English-speaking Canadians still need persuading that French along with their breakfast cereal constitutes no threat to their well-being; and some French-speaking Canadians need convincing that we are not just patching over the rust on a worn-out machine. Governments (plural) have to get on with the job of transforming language policy into practice, and senior bureaucrats have to give language reform the same attention they give other important matters of state. We still need to mobilize our national sense of humanity and justice on behalf of official-language minorities. And educational authorities have to put aside homilies about the importance of the younger generation and get serious about good minority-language and second-language schooling.

The task, in short, is a long way from over as the eighties begin. It is a cynical world, and to talk of dedication and persistence may seem somewhat out of place. Yet it is exactly what will be needed in the years ahead if we are to establish a just and reasonable language regime. I for one am confident that Canadians will persist—just as I am sure that the goal is within our reach.

M.F.Y.

Surveying the action

PART I

National Issues

As the Official Languages Act left behind its unsettled infancy, Canada too was edging apprehensively from the sobering seventies into the unpredictable eighties. The anniversary milestone provides a better than usual position from which to view the devious course of language reform in this country.

It is only a short distance down memory lane to that moment when Canadians were becoming aware — some of them for the first time — of a turning point in English-French relations. For all practical purposes, the decision to give Canada a new linguistic deal, one more worthy of the people we wanted to become, goes back no more than fifteen years or so. But by the time our centenary was upon us, it was already all but unthinkable that the Federal Government would not try to redress glaring inconsistencies in the treatment of our two main language communities.

If the Government's first duty was to get its own house in order — no small task in itself — it is also obvious, with the benefit of 20-20 hindsight, that it would take more than an Official Languages Act to get to the root of our difficulties. Which is why we again feel compelled in this Report, not simply to assess the strivings of the federal bureaucracy, but to situate them against the national background that gives them their proper value and meaning.

The first decade of the Act has been, most noticeably, a disconnected period, one in which all the pieces were in play but few people seemed to know the name of the game. Even now Canadians are only just beginning to realize that there is much more to language reform than the organizational responsiveness of federal institutions, more even than cost-sharing with the provinces on educational and other services. Above all, there is the need to capture in plain language the basic principles of linguistic justice, and there is the virtually untried task of explaining to people how they can be of help in making those principles work.

What 1979's official-languages calendar may have lacked in institutional dramatics, it more than made up for in the glamour stocks of constitutional proposals, election issues, referendum questions, court decisions and the like. Prominent too were the not always diplomatic exchanges between the federal and provincial authorities and their minority constituents.

For reasons that are not far to seek, a number of familiar problems were still with us at the end of the year. We will do our best below to make clear what they are and what priorities, in our view, should shape responses to them in the period ahead.

Matters Constitutional: Penelope's Loom

We pointed out in last year's Report that it is no great trick to say, in general terms, what language rights involve. At first glance, there seems to be

almost universal agreement that to receive government services, education for one's children or a fair trial in one's own official language is A Good Thing. Many difficulties arise, however, when it comes to deciding how these entitlements should be guaranteed, to say nothing of objections to putting them into practice.

Clearly, the way in which they are formulated has a lot to do with the acceptability. No one wants to buy a pig in a poke. At the same time, one should not become so obsessed with fail-safe wordings and alternative mechanisms that the object of the exercise — to provide a foundation in law for those individual language rights we think should be common to all Canadians — perpetually recedes from view.

Let us then state at the outset our own fundamental belief that the entrenchment of language rights is not merely indispensable to the long-term stability of French-English relations in Canada but, equally important, would be an immediately serviceable reassurance to the official-language minorities whose future depends on them. There are many difficult issues to be resolved in any remodelling of the constitution, but we would have to hope that language questions are now among the least likely to delay the process.

First Ministers' Conference

Last February 5 and 6, the Conference Centre in Ottawa witnessed yet another round in the lengthening series of First Ministers' Conferences at which, among other things, Canada's linguistic future has been discussed. Two language issues were the particular focus of attention: entrenchment of language guarantees in a Charter of Canadian Rights and the possible role of the Upper House in preventing linguistic inequities.

These matters were presented to the Conference by federal representatives in much the same terms as those set out in the Constitutional Amendment Proposals (Bill C-60) put forward by the Government in June 1978. We had an opportunity to comment on those proposals before a Joint Committee of the Senate and the House of Commons in September 1978. At the time we expressed certain reservations about the substance and tenor of several provisions of the Bill.¹

Although it received a lot of attention, a good deal of it quite positive, the question of incorporating language rights in the constitution remained undecided. But if gaps were sometimes wide on the extent of the need for guarantees, and whose responsibility they should be, there was one area of potential agreement which offers real hope for the future. It has always been our conviction that parents should be able to choose to have their children educated in their own official language. This principle has been endorsed in the past by the provincial premiers, by the Canadian Bar Association and more recently, by the Task Force on Canadian Unity. It does not seem to us too wild a hope that it should command general support as a crucial plank in the framework of linguistic rights.

¹ See pages 6 and 7 of our 1978 Annual Report.

Constitutional entrenchment of language rights in Canada will, however, extend to other areas besides education. Parliament and certain legislatures, legislation and regulations, the courts and government services will no doubt be involved as well. The degree of recognition will, of course, vary according to the level of government, the regional importance of the population concerned, and the nature of the services involved. Nuances are inevitable. But the important point is that the guarantees should be set down once and for all, that they should no longer be subject to individual governments' decisions, and that the minority communities should have access to the courts in case of conflict over their exact significance.

The Conferences of First Ministers these last dozen years or so have performed a lengthy if not exhaustive survey of possible alternatives to the status quo in the constitutional field. In our view, they have reached a stage where it will be unacceptable to go to the well again and come back empty. We already have the stuff from which to fashion our linguistic future, and further delays will only aggravate the need. Time, after all, is hardly on our side.

The Pepin-Robarts
report

The Task Force on Canadian Unity, chaired by Jean-Luc Pepin and John Robarts was able, both physically and intellectually, to cover a lot of territory in a short space of time. The report which they tabled last February was equally far-reaching and innovative.

It was the Task Force's judgement that a key feature of our social environment was the phenomenon of polarization, or "a growing tendency toward the geographical concentration of Canada's French and English-speaking populations". Whatever the other implications of this thesis, it raises the same linguistic dilemma that has been with us all along: how to ensure a natural pride of place for the French language in Quebec without, paradoxically, putting it at greater risk elsewhere in Canada; how also to ensure that reinforcing French in Quebec is not accomplished at the expense of the non-French-speaking communities of that province. For that is what polarization means in this context: maximizing linguistic differences on a geographical basis. To say that this trend presents problems is only to underline the obvious: the reason the Official Languages Act exists is to hold it in check. More than that, however, extreme territorialism seems to us to conflict with the Task Force's own explicit hopes of a national reconciliation. The notion that the provinces themselves will act to make basic language rights a part of provincial legislation, and will subsequently agree to entrench them in the constitution, gives us more pause than a Pinter play.

The Task Force's reasoning in the matter is disarmingly simple. It runs as follows:

... we already have proof that the rights of the English-speaking community in Quebec can be protected, without any constitutional obligation ...

The facts appear to us to indicate that the French-speaking minorities will make more head-way as a result of social consensus and provincial legislation than they would from constitutional guarantees at this time.

Simple as this reasoning is, it simply will not do. We agree that the provinces will always have the principal say in providing conditions in which their official-language minority can maintain its difference in dignity. But we cannot follow the Task Force into the pious optimism that a provincial consensus on language rights will somehow materialize out of a long-awaited marriage of intelligence and fairness. Or if it does, that it will be in time to do the minorities much good.

The Task Force also proposes to do away with the provisions of Section 133 of the British North America Act regarding the use of English and French. Even if one agreed that the usefulness of this Section was increasingly questionable (and some might argue the contrary in view of the recent Supreme Court decision), does it follow that we no longer need to set any goals or invoke any standards of linguistic balance on a national basis?

A broad appeal to generous instincts appears nobly innocent in the face of historical and contemporary facts. Unfortunately for the minorities concerned, these wishful conclusions are no better than whistling in the dark without unequivocal ground rules for equitable treatment of both official-language communities. In our own view, no less than a national effort is required if some future historian is not to report that the Federal Government passively acquiesced in the abandonment of the minorities.

Other constitutional contributions

The Task Force on Canadian Unity was not alone in formulating constitutional options in 1979. The proposals of one federal government were still cooling on the table when the country went to the polls last spring. When Canadians were again called upon to do their public duty at the end of the year, alternative federal positions were still in the works. There had been a commitment to renewal of the federal system, to be worked out pragmatically in federal-provincial negotiations, but a detailed position on language guarantees was still in abeyance at year's end.

The pot was kept boiling with the Quebec Government's White Paper on Sovereignty-Association, which appeared in November, to be followed in due course by the proposals of the Quebec Liberal Party. Although the latter were, strictly speaking, made public in 1980, it is safe to say that their principal features were discernible before the turn of the year. Meanwhile last June, the Federation of Francophones Outside Quebec had also come forward with recommendations for constitutional change in *Face to Face with a Failing Country*.

The place accorded in these documents to the delineation and protection of official-languages rights varies — not surprisingly — with the premises of those concerned. Thus, starting from an assumption of Quebec sovereignty the Quebec Government confined its statements on language matters to two: that the Anglophone minority would, in a sovereign Quebec, continue to enjoy the same rights to which it was now entitled by law, and that Quebec would also continue to exercise its moral responsibilities on behalf of the Francophone minorities outside Quebec.

How far Anglophones in Quebec are currently satisfied with their language rights is discussed elsewhere in this Report. It goes without saying, however, that Francophones outside that province are very much concerned with the political weight which Quebec, autonomous or otherwise, will be able to bring to bear on their problems. It is an understatement to say that they would not relish the role of mere trade goods in some hard-nosed English-French bargaining. That is one reason why they have seen fit to develop and project their own vision of a revitalized constitution — one in which, by definition, their collective interests would be clearly identified and protected.

The most significant strategic feature of the constitutional position adopted by the Federation of Francophones Outside Quebec is precisely its insistence that equal language rights for minority communities must be approached, not simply as individual rights, but as collective rights to protection and self-development. To reflect this approach, the Federation proposes an Upper House based in part on parity of the English and French communities, as well as an Administrative Tribunal which would, in effect, exercise an ombudsman function with respect to basic linguistic rights.

As an unusually lively constitutional season was coming to a close, the last 1979 entrant in the race was being described for the cognoscenti by Quebec Liberal Party spokesmen. It was clear from the outset that the need to enshrine a number of important language rights in a revised constitution would be central to their proposals.

Besides entrenching provisions now embodied in the Official Languages Act, the proposed approach would extend existing constitutional safeguards to the provinces of Ontario and New Brunswick. The right of English-speaking or French-speaking parents to have their children educated in their mother tongue would also be guaranteed, as would the right to be tried on criminal charges in one's own official language. Other social services would be similarly guaranteed in either English or French where numbers warrant.

Some of these suggestions are said to have been inspired by a reading of the Pepin-Robarts report, but they differ, it seems to us, in spelling out a wider range of conditions and guarantees that would be placed beyond provincial discretion. They therefore have the advantage of outlining a clear and reasoned view of the linguistic checks and balances on which a constitutional solution will depend.

The proposals also seek to promote parliamentary structure in which the underlying English-French partnership would be more explicitly embodied or provided for. Formal protections of this sort could well have a calming effect upon chronic linguistic mistrust, so long as they are not set up in such a way as to preclude rather than encourage consensus. It is unwise, as we commented to the Parliamentary Committee on Bill C-60 in 1978, to presume that linguistic lines and battle lines are indistinguishable. While it is reassuring to know where you stand in case of conflict, it could be self-defeating to postulate linguistic conflict as a constant of the political scene.

There are thus, as we go to press, some half a dozen full-fledged constitutional proposals in circulation, no doubt with more to come in 1980. We take comfort from the fact that, notwithstanding wide divergences of interests, a number of basic principles of language reform which we hold to be indispensable are found in almost all of them. If we may make bold to enumerate they are:

- a more clearly expressed equilibrium in the constitutional protections afforded the English and French communities in Canada;
- language rights to be specifically entrenched in the constitution, with particular reference to official-language minorities;
- a Parliamentary structure which offers adequate, language-related safeguards against the tyranny of the majority, the pre-eminence of pure numbers.

However much we might hope that there is enough common ground in these proposals to furnish a speedy consensus, we must also wonder, with various views still to be heard, what it will take to bring these hopes to fruition. It is not too much to say that Canada has been under the constitutional gun for an unhealthily long time. And yet the prerequisites for effective action remain essentially the same: an appreciation of the stakes, a respect for democratic rules and a willingness to do business. Twenty years ago it would never have occurred to us that these qualities were lacking among Canadian statesmen. Should there be any room for doubt today?

Language rights as an election issue

There is a lot to be said for the democratic process, but not necessarily for what it tells us about Canadian views of language reform. In one sense, it was reassuring to note that candidates made little of the issue in Campaign '79. This was an agreeable change from the sparks that have sometimes flown in the past — many of them more incendiary than illuminating — but on the other hand, too much silence is unnatural and disquieting.

In 1979 the political parties appeared content to rally behind their respective leaders in support of the official-languages policy, while managing to suggest on occasion that they did not always agree with what was done in its name. Among the few developments in the language area was the questionnaire which the Federation of Francophones Outside Quebec addressed to all candidates in an attempt to pin down their views on the political destiny of the Francophone minorities. This initiative also provided a means of publicizing the constitutional proposals prepared by its policy committee. If the aim was to persuade candidates to subscribe to clear-cut provisions for guaranteeing the language rights of French-speaking voters across Canada then the results were no better or no worse than one might expect. Those candidates who took the trouble to answer, a modest 10%, tended to be cautious. They generally agreed, however, that there was an urgent need to revise the federal approach to institutional bilingualism to include a comprehensive development policy for the minority communities.

There was also considerable agreement on the need to enshrine in the Canadian constitution a Charter of Language Rights which would guarantee official-language minorities all reasonable access to education and social

services in their own language. What is more, some respondents thought Francophones should be able to control their own educational services, while others said they would work to incorporate minority goals in their party platforms. No one can be sure how redeemable these promises may be, but the process itself has been highly educational. Members of the Federation hardly expect to tip the electoral scales, but would-be federal politicians will nevertheless want to reflect very carefully on the significance of the official-language minorities for tomorrow's Canada.

Federal leaders continue to skirmish with The Language Problem on the hustings without exactly breaking new ground in either their explanations or their quest for solutions. We may agree that elections do not lend themselves to reasoned debate of such a highly-charged issue, but we cannot help looking for some recognition that there is important unfinished business in this field.

Quebec referendum If federal politicians are keeping their powder dry on the constitutional importance of language rights, the Quebec referendum is a running commentary on the issue. Obviously, the options involved in the referendum go well beyond the language question as such, but there is no denying that the outcome hinges greatly on perceptions of the conditions under which our two main language communities are capable of coexisting.

The fact that the proponents of a "yes" vote have explicitly rejected the idea of building one nation in which both groups can fully express themselves is sufficient testimony to their conclusion about the pace at which language reforms have so far been put into effect, and about their prospects for the future. It is equally plain that, for others, the readiness of the rest of Canada to contemplate more effective guarantees of language rights will have a distinct bearing on decisions in the months ahead. On the basis of this past year's record, it would be anything but easy to convince those of a different persuasion that everything possible is being done on that front. If anything, in the past there has been too much of a tendency outside Quebec to err on the side of self-righteousness. A shade more humility and generosity would hardly be out of place.

But beyond all developments of a strategic nature — and, indeed, whatever the results of the referendum debate itself — the fact remains that our official-language minorities will still be there when the dust has settled, each with the same need to have its continued existence ratified by the State. It is not possible, of course, to divorce that need entirely from the political options, but we should recognize, with as much detachment as we can muster, that their right to a linguistic life of their own is, at bottom, a matter of simple justice in any free and pluralistic society. It would be less than civilized to make their future conditional upon an imperfect past.

We do not pretend to know whether French-speaking Quebecers can still be persuaded that they are in fact partners in an enterprise to create a country whose whole is greater than the sum of its parts. What we do affirm is that an effort has been launched in Canada to redress a major imbalance in the way we have hitherto conceived our country. It is debatable, to say the

least, what that effort could achieve if linguistic polarization were carried to an institutional extreme. We must therefore hope that the principles underlying the Official Languages Act can be extended to include a framework of linguistic reciprocity worthy of the efforts that many Canadians have already committed to the task.

Supreme Court decisions

In December 1979, the Supreme Court of Canada delivered its judgements in the *Blaikie* and *Forest* cases. The first related to Section 133 of the *British North America Act* and the second to Section 23 of the *Manitoba Act of 1870*, but both cases had one thing in common: they raised the question of what language rights are entrenched at the constitutional level and whether a provincial legislature can abrogate such rights. The Court's answer, in both cases, was that the rights in question were indeed constitutional and could not be set aside unilaterally by a province.

The Supreme Court's decisions, which in our view were legally inevitable, clearly put the ball back in the politicians' court. The nature of the ball is that, in two Canadian provinces, Quebec and Manitoba, the official-language minorities have constitutionally guaranteed linguistic rights vis-à-vis their provincial governments, guarantees which are not available to their counterparts in the other eight provinces. If that fact seems curious, consider what it tells us about how times have changed for both Canada's linguistic communities since 1867 or so. Consider, too, that, actual administrative practices aside, Manitoba's Francophone minority enjoys an entrenched right that the more numerous Acadians or Franco-Ontarians must live without.

There are other ironies and anomalies in the situation that will not escape interested readers. Franco-Manitobans are bound to ponder the relevance of the decision to their present priorities. In the absence of adequate minority services in the field of education, information and social services, a right to limited institutional bilingualism may strike them as little more than academic. Similarly, it is important to point out that the Court's decision does not fundamentally affect Quebec's *Charter of the French Language* except as it applies to the language of legislation and of the courts. Furthermore, the legal precedence of the French version of legislation was almost instantly established by the Quebec Government in the aftermath of the *Blaikie* decision.¹

The ingenuity of commentators across the country was much exercised by these niceties in the last days of the year. The crux of the matter was neatly encapsulated by Marcel Adam of *La Presse* when he asked:

In the circumstances, how are we to explain satisfactorily why Quebec should be forced by the constitution to protect a minority that is

¹ On February 14, 1980, the Quebec Government also asked the Supreme Court for a ruling on the question whether its recent decision made it necessary to publish the regulations of local government and administrative bodies in English as well as French.

capable of looking after itself, while other provinces are not obliged to protect their Francophone minorities, who need such legal protection to survive?¹

The circumstances *La Presse* refers to can only serve to underline the acuteness of this aspect of our constitutional problem. In our view, it is simply not logical that even limited language rights should apply in only one or two provinces, while others, with substantial minorities of their own, can, if they wish, ignore any linguistic commitment.

It is also plain that we cannot continue indefinitely to go from one bandaid solution to another, or to waste everybody's time in the linguistic equivalent of guerilla warfare. It is more than time that all our elected representatives revealed their hand with respect to language rights in the constitution. To the extent that we cannot remake our future, we are condemned to relive our past.

Language and Parliament: Once More with Feeling

Regular readers will know that we have been urging the Government for some years now to establish a Standing Committee of Parliament which could take the time to probe a broad range of questions related to language reform. In 1979 it almost happened — twice. In both instances, a motion to establish a Joint Committee of both Houses died on the order paper when general elections were called. It had, however, given every appearance of obtaining a healthy measure of agreement among the parties. In the circumstances, we remain optimistic about a successful accouchement in 1980.

In 1979, the time devoted by an indulgent Miscellaneous Estimates Committee to reviewing certain issues helped to compensate us for the loss. But in the end their generosity underscores what we have been saying: you barely get started and it's time to go home. A less breathless, more deliberate forum is necessary if Parliament is to have a suitable accounting in official-language matters.

One of those matters, which becomes more pressing with each delay, is the introduction of appropriate amendments to the Official Languages Act. Those not familiar with the type of amendments we have in mind will find a comprehensive outline on pages 22-24 of our 1978 Report. Briefly, there are eight proposals:

- to give the Official Languages Act judicial priority over other federal statutes, unless otherwise indicated by Parliament;
- to clarify whether Section 2 of the Act is intended to have executive force or is only declaratory;
- to incorporate language-of-work provisions in more specific terms;

¹ *La Presse*, December 14, 1979. Our translation.

- to make clear the application of the Act to Crown corporations and mixed enterprises;
- to permit the Commissioner to conduct public hearings where appropriate;
- to reinforce in specific terms the role of the Commissioner as linguistic auditor of federal institutions;
- to provide the Commissioner with statutory immunity from legal proceedings; and
- to strengthen the Commissioner's administrative independence from the Government.

It is disagreeable for us to be constantly importuning Government on this theme like a down-at-heel debt-collector. But it remains the case that reinforcement of the Act along the lines we have suggested would clarify the law and boost its efficiency as an instrument of Parliament.

Feds at Work

It has been observed that governments come and go. In 1979 they chiefly went; two of them in fact. Between them they shared the federal responsibility for what did or did not come to pass on the official-languages front. We will do our best to avoid what Mrs. Malaprop refers to as "odorous caparisons", but there is no doubt that the mere fact of a change of government can have both good and bad effects on the system.

On the plus side, there is the chance to take a look at the entire array of programmes with a fresh eye, an urge toward change and a certain innocence of heart. More negatively, there is also a potentially harmful policy hiatus as mandarins and wage slaves wait to see what kind of shoe will drop.

In practice, the newly elected Government lost no time affirming its commitment to the principles underlying the Official Languages Act, but then seemed to bog down in wheel-spinning studies, reviews and surveys, more or less in the fashion of its predecessor. We were, however, glad to see signs of an end to the run-around that had hitherto greeted key proposals of the Federation of Francophones Outside Quebec, as well as a move toward resolving the stalemate with the provinces over the financing of language-in-education programmes.

If the new Government also endorsed virtually all the programme initiatives already in the institutional pipeline, it was less confident in handling the sensitive thermostat that controls the status of English and French within the federal machine. Not only did some Ministers' offices transgress the code by giving tacit preference to documents submitted in the Minister's own language, but there was also a widespread failure to communicate to senior staff, subtly or in so many words, that there was to be no easing up on language reform. In this context, it is important to remember that the federal bureaucracy has all the extra senses of a professional clairvoyant: it is

profoundly conscious of what does not get said. In the institutional scheme of things, there comes a point when the amenities have been observed, when the rhetoric runs out, and the crew, with varying degrees of expectancy, awaits direction. It seemed to us that this moment was allowed to come and go, and that the Government may have missed an important opportunity to put fresh heart into the troops and to prove its determination to move the machine down the track. Despite governmental comings and goings, it could hardly be said that official-languages programmes ground to a halt. In fact, it is most encouraging to realize how much momentum has built up over the years; how the original political impetus has been transformed into a willingness to get on with the job; and how much good can be done without useless fanfare.

On the other hand, this was the first Canadian government to introduce simultaneous interpretation in meetings of the Cabinet and Treasury Board. There is more to this decision than mere gesture. It bears on making Ministers conscious of the fact that one language is as good as the other when it comes to making your point. It may be a rather artificial solution, but until all our Ministers are at least receptively bilingual, it is probably the best available. It also serves to get the message through to the Public Service as a whole that greater use of French as a language of government is a serious and realistic objective.

In the course of the year, several rather important bodies tabled their reports: the Lambert Commission on Financial Management; the D'Avignon Committee on Personnel Management and the Merit Principle; and a committee established by the Minister of Communications to study the implications of telecommunications for Canadian sovereignty. We had judged it important, in 1978, to present briefs to the Lambert Commission and the D'Avignon Committee on the implications for their inquiries of official-languages management in the Public Service. It was more than disappointing to find that, while language relations were seen to have a significant place in the future of telecommunications in this country, D'Avignon had deliberately shied away from any reference to them and Lambert was content to recommend that adherence to prescribed official-languages policies should be part of internal audits.

It is more than disappointing for two reasons: first, because there were several things well worth saying and, second, because it suggests that "bilingualism" in all its forms is still, in some quarters, the political equivalent of radioactive waste: better handled by someone else. It will always be easier to perpetuate the bilingual lifeguard joke as long as those charged with conducting serious examinations prefer to keep their heads down.

Official Languages Planning: The Ghost in the Machine

Building an institutional capacity to do business in two languages, especially where the huge governmental machine is involved, is a formidable task. Organizational structuring is no doubt indispensable, but it all too readily transforms itself into a self-defeating preoccupation with process, and a tendency to confuse the neatness of taxonomy with the complex reality of everyday life. Last year we wondered aloud whether the latest reshuffling and decentralization of responsibility to departments, along with more vigorous counselling and auditing by Treasury Board and the Public Service Commission, would bring us closer to that reality. Now read on.

Ends and means In November 1979, the Minister of State for the Treasury Board tabled a document called *Language Reform in Federal Institutions*. It purported to describe, among other things, the process of official-languages planning at work in departments. It noted that:

The degree to which line management participated in the planning process varied from institution to institution. In some, the plans were produced almost entirely by their official-languages specialists; others have obtained the participation of managers at all levels.

In other words, a story of ends and means: of those who use the process to accomplish something; and of those who find the process an end in itself.

What one looks for, largely in vain, in *Language Reform in Federal Institutions* is some clear-sighted appreciation of the extent to which the planning effort is paying off. We are told that:

The evaluation and planning undertaken by departments... has created a strong foundation upon which to build. Their action plans are available to the public, but because they are comprehensive and sometimes voluminous, it is probable that very few people outside the Public Service have considered them in detail.

A very reasonable assumption if you consider how few people *inside* the Public Service have considered them at all. Our own examination of the plans, which has not been cursory, shows them to be often half-baked and mechanical and rarely informative in proportion to their volume. All the more reason, one would suppose, why Treasury Board, as the father-confessor in planning matters, should give parliamentarians and the interested public a less elusive account of what they mean.

Last year we also observed that the proof of the planning pudding would be in the eating. A year later, statements to the effect that "problems remain to be solved, imbalances to be corrected, and anomalies to be rectified" still leave us in doubt about the bill of fare. While it is gratifying to know that departments and agencies, as well as Treasury Board, have all been evaluating and auditing like mad, one looks for a more outspoken account of the findings, and an indication of what will be done about them.

In theory, of course, departments and agencies are accountable at the highest level for their sins of omission and commission, but who is going to point the finger? Even if the activities enunciated in the plans were less nebulous than they often are, it would call for abnormally stringent self-criticism by departments to make the reported results reliable. Self-interest inclines institutions to look on the bright side and put their best statistics forward. Can we at least be sure that Treasury Board is alert to these wiles? The answer seems to be yes and no.

Whatever intellectual shell game the planners may play, the three major facets of language reform—service to the public, language of work, and equitable participation—are clearly and readily observable for anyone who cares to open his eyes. Either one can get service, submit work, take responsibilities in one's own language, or one cannot. It is as simple as that. No amount of mechanistic quantifications or deathbed conversions to future change can alter the facts.

So, while it is good to know that the Board is auditing departmental policies and procedures, it gives us a real lift to learn that at long last it is apparently checking out the results as well. For years, the Board has had difficulty distinguishing its inputs from its outputs—to put it crudely. It was high time to take a closer look at the product in terms of the people who have to use it.

Departments too are venturing beyond their language data terminals to see for themselves how things are done in Moncton, Chicoutimi or Edmonton. Not that the public servants in these official-languages outposts are, in our experience, much involved in the development of language plans, which is a pity, but they do respond to a clear demonstration of interest in what they are doing and how they are doing it. If the evolution of language planning is responsible for this increase in tangible concern for what is happening at the business end of the process, then there may be something to be said for it.

Similarly, we hope that Treasury Board will go beyond the amassing and sifting of sterile data and become more active on behalf of the "strategy of selective intervention" (*sic*) which its latest official-languages circular calls upon departments to follow. If the Board has practical ideas to help departments move ahead and get more employees on side, it too should be out there selectively intervening. There is all manner of work to be done to organize departmental talents, demonstrate valid techniques or simply spread the word.

As the sheer process of up-dating and reviewing plans becomes less time-consuming, opportunities open up for the Board to be at the service of departments. If, at the same time, officials throughout the Public Service were less hypnotized by the snake charmers of paper-planning and more attuned to the benefits of useful collaboration, the beginning of the eighties might mark a real turning point in official-languages administration. It would be a step in the right direction if the Board would tell the world what realities lie behind the fifty-dollar words. As the commercials put it, why not make 1980 the year to tell it like it is.

Position Identification and Language Training: Play it Again, Sam

For some years, the Federal Government has had a strong tendency to express its faith in the official languages through the pious works of position identification and language training. These may make the Recording Angel's task that much easier — pure numbers are so much simpler than intentions and outcomes — but will they get us through the needle's eye? Let us have a look.

During the year, the administration got itself in an embarrassing bind when it released what looked like damning, no-progress statistics on the number of unilinguals in bilingual positions. For the record as well as for the statistically curious (not to say perverse), we have set out the official data, as of year's end, in Appendix A. For those who prefer a recapitulation of the situation, here it is:

- roughly 20 % of all occupied positions in the federal Public Service are bilingual;
- when these positions were first identified, less than half of the people in them had any measurable proficiency in their second official language;
- over the years, however, more than 20,000 public servants have successfully completed language training;
- in theory, one might suppose that the combination of language training and recruitment would by now have ensured at least one bilingual person for every bilingual position in the Public Service;
- the theory breaks down, alas, because three types of employee are authorized to occupy bilingual positions without meeting their requirements:
 - (1) those who had ten years of continuous service before April 1966 ("grandfathers"),
 - (2) employees who were in a position when it was identified or re-identified as bilingual and have remained there ever since, and
 - (3) appointees who are willing to take language training.

Add to this some ingenious procedural cheating and you have the basic problem of position identification and language training. Fortunately, the facts of the situation are less foolish than the statistics make them appear. The Public Service has now a considerable store of employees who have met or are capable of meeting some recognized second-language requirement. The Government is therefore in a position to consolidate the situation by requiring future appointees and present incumbents to meet the requirements of their position — a few authentic "grandfathers" excepted.

The current arrangements are too open to abuse: for example, position identifications are sometimes changed to fit the level of proficiency the incumbent or appointee is able to achieve. Furthermore, the so-called review of identifications in 1977 produced a new crop of protected incumbent employees: if you happened to be qualified for your bilingual position at level

B (intermediate) but the standard was raised to C (fluent), no sweat, you sit on your incumbent rights and take the bonus as well. Treasury Board has belatedly decided that these part-bilinguals must now qualify at the higher level or lose the bonus. As we shall see, this solves something less than half the problem.

Language training

The corollary of any drive to have employees fully qualified for their jobs is to provide them with adequate opportunity to qualify. This means controlled access to well organized periods of language training functionally suited to the students' needs.

Unfortunately, 1979 has been no exception to a string of undistinguished language training vintages. Of course, large numbers of dutiful students have enrolled in one of the six or seven forms of language training now offered, but it remains very uncertain how far the deployment of over 1,100 teachers for some 8,500 students of every stripe is accomplishing anything. The managers of the programme, Treasury Board and the Public Service Commission, still tend to serve up every statistic but the one that counts: the number of language training graduates who are doing useful work in their acquired language. Purely in terms of students who successfully completed language training in the course of the years, 1979 produced fewer such graduates than 1978: 1,679 as compared to 1,719.

As we go to press, there are some signs of movement in the right direction. Treasury Board is preparing to tighten up on the cost-effectiveness of language training, and the Public Service Commission is introducing a new programme, better tailored to the specific needs of the students. This can only be to the good.

There are a lot of public servants who can attest to the value of language training. It must, however, become less of an albatross, more of a worthwhile investment. The taxpayer is entitled to more than an increased noise level in two languages, more than coffee-break bilingualism. He is entitled to efficient, freely offered, readily available service in his language and not the parsimonious, grudging minimum he still too often has to settle for. Unhappily, language training contributes all too little to that goal.

Bilingualism Bonus: To Him that Hath

Last year we wrongly assumed we had seen the last of this creature. But, true to form, it is still with us, like an overextended houseguest who cannot take a hint — unloved but unbudgeable. All the temporizing and negotiating of the last two years have not significantly diminished the cost of the bonus or the futility of granting it to already amply compensated professionals. If there is one drawback bigger than its cost, it is that the bonus is virtually impossible to administer fairly.

The Government, we were told in December, was firmly opposed to the principle of the bonus but saw nothing to be gained by attempting radical surgery over solid union opposition. Instead it decided, subject to a period of

grace, to cut from the bonus rolls all those who could not make the grade for their bilingual position and to trim the senior executive element in the total bill by incorporating payment into the performance pay structure. At best, these expedients will reduce the total outlay of \$38 million by no more than \$5 or \$6 million. Indeed, there are sceptics among us who would not count on saving more than a million or two at most.

Oddly enough, the bonus is not even that popular among those who benefit from it. Certainly there are public servants who feel entitled to it and would even strike to maintain it. But a good half of the \$38 million is misplaced and embarrassing. Its disappearance would make no difference one way or another to the amount of work done bilingually. On the other hand, an addition of \$20 million or more to federal funds for language education in the schools would be a timely contribution to a better cause.

Our own considered opinion on how one might salvage whatever is just and proper about payment for bilingual skills can be summed up very briefly:

- many public servants who take up bilingual positions, particularly in the upper levels, do so quite voluntarily because these positions offer career advantages;
- some bilingual jobs are, however, more routine, and differ from their unilingual counterparts principally, if not exclusively, in the sense that bilingual skills are necessary if the work is to be done properly;
- if any public servant deserves additional compensation for regular use of both languages, it is the employee in this second kind of job;
- if remuneration is warranted for this purpose, let it be incorporated into the classification of the position and made a regular part of the pay structure and conditions of employment.

In other words, if compensation there must be, we think Government should be directing its attention to establishing a sensible rationale for it which would concentrate mainly on proven bilinguals working in non-management streams. By doing so, it could efface some of the more ludicrous souvenirs of the bonus saga and perhaps at the same time restore to those in bilingual positions of a managerial nature a sense of the advantages which go with their responsibilities.

Relocations and Transfers: Movers and Shakers

Ten years of hindsight suggest that the blood, sweat and tears poured into creating a federal capacity to work and provide service in both English and French are paying off. It is a commonplace, however, that the matter of language rights does not stop with the Federal Government. In fact, federal services in both languages may at times be of rather superficial importance to minority communities compared to more critical provincial services, or even certain services provided by the private sector. The influence the feds may exercise in the latter areas is no doubt limited — after all, they cannot radically alter the rules without the other 'players' consent. They can

however, encourage and cajole, and they can try to ensure that all goes well when they have gone to the trouble of picking up part of the tab.

In any year, official-languages interests are buffeted by the vicissitudes of federal policy. In 1979 they had in particular to steer a course between the Scylla of decentralization and the Charybdis of privatization. No doubt there are sound social and economic arguments for both policies, but they have repercussions for language rights that need to be fully taken into account. On the one hand, they can affect the federal capacity to provide service in English and French and, on the other, they can seriously alter the working conditions of employees as well as the educational and cultural conditions of their dependents.

A case in point, the projected transplantation of Veterans Affairs from Ottawa to Charlottetown still threatens trauma, both in terms of service to French-speaking veterans and their dependents, and in culture-shock and educational risks for Francophone employees.¹ If anything more was required to demonstrate the indispensability of language guarantees, the problems to be solved in relocation would suffice to make the point. Public servants prefer not to go where they or their families will be at linguistic risk; and if they won't go, what is to become of the language services they provide?

The problem goes beyond minimal assurances that, where numbers warrant, an effort will be made locally to accommodate the language needs of employees who are being moved. At the close of the year, the proposed move of Parks Canada's Ontario Headquarters from Cornwall to Peterborough was making news in that part of the country. Here is a case where no provincial boundary is crossed and where, in theory, no guarantee concerning provision of minority-language education is lacking. However, as Parks Canada is discovering, employees these days have a clearer sense of the linguistic risks of the minority situation, and of the federal employer's responsibility to make sure they are not linguistically penalized. We share their misgivings and urge the Federal Government to be more systematically alert to them in all its relocation plans.

The problems of privatization are of a somewhat different order. The word may refer to a transfer to the private sector or, by extension, as in the case of Loto Canada, to handing over to the provinces what has hitherto been a federal programme. Either way, the responsibility for serving the public in both languages poses a serious problem. If the reader takes into account how difficult it can be in the first place to prevail on some Crown corporations to abide by the Official Languages Act, he will understand our apprehensions lest these linguistic duties not be respected once the corporations have departed the federal fold.

¹ In the Speech from the Throne on February 7, 1980, the Government of Prince Edward Island undertook to introduce legislation to amend the School Act to make it mandatory "to provide instruction in French to Francophone children where a sufficient number. . . are identified". We look forward to an early and effective fulfilment of that understanding.

In both instances, relocation or privatization, what is called for is thoughtful planning and detailed negotiation with non-federal bodies *well ahead* of the date when the transfer is to go into effect. It is vital, in the first place, that the federal agencies involved fully recognize the language obligations that now exist and that they put them firmly on the table as part of any deal to be done with other parties. Not to do so, or to act in a way that prejudices language services or the reasonable linguistic expectations of employees would, in our view, be to backtrack on the intent of the Official Languages Act.

Programme Costs: Value for Money

For some years now, it has been the declared intention of the Federal Government to change the balance of its financial favour from programmes to develop a bilingual federal institution toward programmes with more immediate benefits for the young. The new Government, as far as one could tell, was no less committed to this strategy than its predecessor. In practice however, the shift of emphasis has failed to materialize. Last year the Government all but reversed itself by cutting programmes for bilingualism in education, but not the bonus to public servants. In 1979 there has been a total budgetary reduction of about 18% or \$86 million, almost equally distributed between the Public Service and non-Public Service sectors. In theory, therefore, it might have been possible to apply the \$40-odd million saved in the Public Service account towards maintaining rather than cutting federal contributions to non-federal programmes. It seems only reasonable to hope that there will be a significant move in that direction in the years ahead. Appendix A presents the overall cost picture.

Minorities Picture

In the effort to relate lofty principles to institutional mechanics, one becomes uncomfortably aware of yawning gaps between the system and the realities of daily experience. It is the purest form of Panglossian optimism for instance, to tell someone who lacks most of the basics for linguistic survival that, by and large and on the whole, his needs are better understood today than they were ten years ago. It puts one in mind of the well-known remark about bread and stone.

It is clear, at any rate, that the impact of the Official Languages Act has fallen short of what our official-language minorities expected of it as a force for practical change in their own environment. In part, one can explain this shortfall by the limitations of the Act, and one can offset it by the much appreciated federal contributions to minority development. But the fact remains that, neither through federal services nor through the stimulative use of federal funds and resources, have we really provided the minorities with permanent protection against the steady erosion of their language.

The continuing health of our official-language minorities is a significant measure of the readiness of national and provincial majorities to respect and

treasure characteristics other than their own. It is important that we realise this dimension of language reform and give it concrete expression by every means at our disposal. If we really intend to demonstrate our belief that there is any linguistic harmony other than the dismal counterpoint of two territorial unilingualisms, there is no time like the present.

Demography: Mournful Numbers

One has to be a veritable linguistic Daniel to venture far into the demographic den without benefit of divine protection. We have already been mauled in *Le Devoir* by one demographer for addressing ourselves to a question of principle in face of what he terms "basic linguistic reality". But, even if one detects a claw beneath the fur of figures, that is no excuse for failing to take seriously the kinds of information which careful demographic study can put before us. It may not be "basic linguistic reality" either, any more than the statistics on unemployment are an adequate reflection of the individual anguish involved, but demography does have its place.

For instance, it can tell us much about the mechanics as well as the results of language transfer, the process whereby people of one mother tongue come to speak another language in their daily affairs. Whatever we may feel about the assimilation of our official-language minorities, it is important to know where, when and how it occurs. The question whether people "prefer" to speak another language or have lost all effective choice in the matter is not simply one of viewpoint; it is a question of placing hard data in an observable social context.

Assimilation is not simply a matter of numbers. If it were, francization of English-speaking Quebecers would be statistically comparable with anglicization of Francophones outside Quebec. That is not the case. It appears then that language transfer has at least as much to do with institutions as with people. People do not lose their mother tongue out of sheer carelessness; the extent to which they lose it normally reflects the all-pervasive inducements which their milieu offers them to forego it. In short, language use is often a function of forces which lie beyond the ordinary person's area of choice.

This can be seen in the different patterns of assimilation that occur within a single minority community over successive generations. As an American demographer put it in a recent report on assimilation of language minorities:

When the child is very young, his mother tongue and subsequent language is determined to a large extent by his parents' behavior . . . However, when the child begins to attend school, the linguistic behavior of his peers, together with the official language of instruction and the language use of authorities, begins to play a role in the language capabilities and preferences of the child. During this period there is a notable progression in the percentage of persons who make the dominant language their usual language. A more definite break with

the parental home is associated with the entry of the young adult into the work force or institutions of higher learning and with the selection of a mate.¹

One intuitively accepts that this is so, that youth is the most critical period and that changing preference is linked to an increasing dominance of the second language in the home, school or work place. The implication is inescapable: if our society is serious about offering young people the choice not to assimilate, it has a duty to provide adequate alternative institutions. To defend the principle of choice while denying the means to choose is blatant hypocrisy.

This is precisely the danger of those forms of linguistic demography that elevate the observation of social trends into the fatalism of prophecy. With great respect for some of our more pessimistic academics, surely there is no "basic linguistic reality" that is not to some extent susceptible to change through human effort and collective will-power.

For our part, this is why we find it regrettable that the Task Force on Canadian Unity, which accurately described the dilemma of the official-language minorities caught in the squeeze of polarization, could see no need for a moderating federal force to prevent more damage. It does not seem to us a necessary condition of greater national cohesiveness to cast the minorities upon the putative generosity of the provinces. This is mere faith-healing in the face of a clearly diagnosed disease. Other treatments are available.

We are still some way from knowing what the 1981 census will reveal about trends in language background and language use. But even the most casual evaluation leads one to expect a continuation rather than a reversal of statistically observable assimilation. In any case, if we mean what we say about offering our official-language minorities a genuine choice, clearly underwritten by solid guarantees and viable institutions, we cannot afford to wait for 1981. Every day is another moment of truth for these groups: if we cannot prevent further erosion today, we are kidding ourselves to think we will do it tomorrow. Those who see assimilation as just another interesting statistical phenomenon might reflect on a recent public invitation from one minority representative: "Come and see; we are the evidence".

Community needs

If there is one thing on which our official-language minorities tend more and more to agree, it is, in the words of an anonymous Old Testament type, that where there is no vision the people perish. The Quebec-based Positive Action Committee put the matter in another way in a brief published last October:

A community expresses itself and reflects itself through its institutions
If a minority community is deprived of an institutional framework within

¹ Calvin J. Veltman, *The Assimilation of American Language Minorities: Structure, Pace and Extent*. A report prepared for the U.S. Department of Health, Education and Welfare November 1979.

which to think about itself, plan for itself, and influence public decision-making on its behalf, it is faced with two alternatives — either it disappears or it designs new structures.

Francophone Update: We Are the Evidence

Francophone communities outside Quebec have long been aware how vain it is to expect to live decently in your own language without benefit of institutions and services that you can call your own. This may explain why they are less than enchanted with the sometimes feeble and unthinking efforts of national institutions to ensure their proper share of the federal crumbs.

The point is that even the wildest federal largesse will always be slim pickings for the minorities so long as they do not have a significant say in determining the social conditions in which they actually live. That is why the Federation of Francophones Outside Quebec has for several years now been after the Federal Government to work with them to develop a comprehensive policy for their protection and development, and to provide a means whereby their concerns can be heard at the highest level. These basic aspirations seem to us logical, just and attainable.

What is more important, the Federation appears at last to have made some headway in convincing Government to come up to scratch on both these important points. In particular, so far as we can make out, they have obtained a substantial measure of understanding from the Secretary of State's Department on their proposal for a Committee to oversee their interests at the federal level, and to develop a global approach to their institutional needs.¹ Whatever one may think of committees, a clear commitment on the part of the Government to provide an effective point of contact with the Federation is no more than reasonable and is long overdue.

If 1979 was a busy time for the Federation in its efforts to help establish the kind of framework that Francophones outside Quebec consider essential for their linguistic future, it was also a year that demonstrated once again why it is that this minority has been running out of patience.

In New Brunswick, for instance, where English and French are both official languages for provincial purposes, the leisurely implementation of government language policies contrasts oddly with the stirrings of Acadian nationalism: the Acadian Society of New Brunswick has made formal representations to the Premier to have the Government reinforce the province's Official Languages Act. At the same time, they have made it clear that they want to have a firmer grip on their own linguistic destiny. This message was unmistakable in several resolutions passed at their convention in October calling for recognition of their distinct identity and the need to see it better reflected in government institutions of all kinds.

¹ It was announced on February 1, 1980, that agreement to this effect had been reached between the Federation and the Secretary of State.

Ontario went steadily about the business of putting its provincial policies into effect in those sixteen areas it has designated bilingual. While schools and school boards caught the headlines, mostly for less happy reasons, Franco-Ontarians did obtain the right, on the last day of the year, to be tried in French in criminal cases. Not to be outdone by the Solicitor General, Ontario's Minister of Health also launched a three-year programme to enable all publicly funded hospitals and clinics in bilingual areas to offer their information and consultation services in both English and French. In other provinces, with the exception of some support for cultural activities, the year's achievements were largely in the education area and are dealt with later in this Report.

It would be seriously misleading to leave an impression that the Francophone minorities went home contented with their hard-won concessions in 1979. There were of course worthwhile gains, but the process was often frustrating and sometimes fruitless. These communities are right, in our estimation, to attach cardinal importance to a proper constitutional and institutional framework, but no one should be blinded to the fact that, while we wait for that day to come, irreplaceable human resources and energies are being lost in the struggle to achieve some semblance of equity in the many areas of concern to the minority communities. Meanwhile, the Francophone minority has learned the first lesson of militancy: it does not pay to acquiesce in your own linguistic demise by playing the game at a pace dictated by the bureaucracy.

Anglophones in Quebec: Feeling at Home

The minority in Quebec has already found its biographers in Dominique Clif and Sheila McLeod Arnopoulos. However, their composite picture of "a great beached whale" or a bedraggled lion does not entirely match our impression of many and various minorities within a minority. If Quebec's Anglophones — or better, non-Francophones — feel isolated and insecure it is precisely because they are not the monolithic and plutocratic leviathan of popular caricature. And if they do not avail themselves much of the Official Languages Act, it is not because the federal performance in Quebec is impeccable, but because the relevance of the law to their situation has been very slow to get through.

Federal lapses towards Quebec Anglophones are less frequent than those that affect Francophone minorities, but they are by no means insignificant. Letters sent out in French to Anglophone clients or failure to advertise in the English weeklies in outlying Anglophone communities are just two of the ways that the minority may suffer from federal negligence. Nor, surprising as it may seem, can all Anglo-Quebecers tune in to a Quebec-based English radio or television network. The decision of the Secretary of State's Department to close down all its local offices in Quebec outside Montreal can only increase the sense of remoteness among outlying Anglophone communities. Moreover, at the provincial level, a 1979 study in the Gaspé region revealed that the many English-speakers in that area were far from knowing about

and hence benefiting from, the various government programmes that have a bearing on their lives. In short, it is time to get away from the stereotypes and see how particular groups have been faring.

Non-Francophones are not without their organizations in various parts of the province, whether it be the Positive Action Committee, the Council of Quebec Minorities, or the English-Speaking Townshippers Association and others like it. But they are not part of a cohesive network with common goals and a sense of their interdependence as a language group. Faced with a roller-coaster of linguistic crises in Quebec, they are, in certain respects, less well equipped than their Francophone counterparts in other provinces to react decisively to language problems — not because they lack resourcefulness but because they have no agreed game plan.

Indeed, it has been understandably difficult for Anglo-Quebecers to adjust to the abrupt changes of linguistic life-style that have affected Quebec in the seventies. The drain of English-speaking graduates to other parts of Canada is only the most obvious manifestation of their discomfort. For many, however, a move away from the province is not a real possibility, whatever attractions it might hold in theory. Problems also present themselves differently to those for whom Quebec is a recently adopted home and those whose roots in the province are ancient and deep. From our standpoint, however, human problems with a linguistic dimension ought to be humanely dealt with, however and wherever they arise.

One of the more typical problems for unilingual Anglophones is a sudden reduction in the job market or, for those already in the labour force, trouble qualifying professionally in their second language. These are cases where feelings run high, and where the province's efforts to apply its language rules humanely have not always been successful. Language tests that may appear fair in themselves have resulted in failure rates among certain professional groups which could be due to language backgrounds or factors involved in the examination process itself. It need not follow that there is an inability to work in French to the extent needed to do the job. However desirable it is to reinforce the status of French in the province, there can be no excuse for subjecting the individual to a bureaucratic squeeze.

Much of the attention of Quebec's Anglophone community naturally tends to be directed toward, if not against, the Charter of the French Language (Bill 101) and to explaining to the provincial government who they are, what they represent and what they expect of Quebec, both linguistically and culturally. Generally speaking, what they expect is well expressed in the words of the Positive Action Committee:

... a climate in which the present generation of unilingual English-speaking people will be able to live a full and comfortable life while they achieve a measure of bilingualism and their children become able to function in English and French.

As Anglophones in Quebec increasingly seek to make common cause with Francophones outside Quebec in establishing equitable language conditions

for both minorities, they recognize that for our French-speaking minorities a full and comfortable life in their own language is almost completely a thing of the past. That is not a reason for Anglophones in Quebec to lower their own sights, but their acceptance of personal bilingualism is only realistic. What no one wants is to become unilingual in the majority language through no choice of his own, and that is why institutions to preserve that choice are indispensable.

Minority Media: Great Expectations

Only those of iron will and superhuman restraint can be entirely free from media-addiction in the late twentieth century. Official-language minorities are no more immune than the rest of us, but they do have an extra problem: they cannot always get their fix in the language of their choice.

Last year we lamented that federal departments were still not subject to any uniform policies on the use of the minority press for placing announcements or for otherwise calling attention to federal programmes of public interest. This long-felt need was finally filled when the Treasury Board Secretariat issued guidelines on various official-language matters last August.

An improved awareness in departments, as well as some of our own contacts with the minority press, are beginning to ensure a steady flow of federal advertising to the weeklies of both the English and French minorities. More specifically, we can report an increased use of *The Spec* in the Gaspé, Pontiac County's *The Equity* and the Val d'Or *Star* as well as *Le Courrier* in Nova Scotia, *Le Voyageur* in the Sudbury area and *La Liberté* in Manitoba. This is another case of the appetite growing as it feeds, and, to judge by the complaints we receive, federal departments still have some way to go to see to it that both minorities get federal information in their own language. The fact that both the Association of Quebec Regional English Media and the Association of French-Language Newspapers Outside Quebec now have permanent employees on staff should also help to keep the public servant up to scratch.

Radio and television in this country are as vital as they are inescapable. They put Canadians in touch with themselves and with their compatriots. From the language standpoint that means two things: a chance to see and hear about the things that interest you in your own environment in the language you know best; and, at the same time, a chance to learn something of fellow countrymen from other areas and language groups.

That is why we keep a watch on the progress of the CBC's Accelerated Coverage Plan and its aim eventually to bring access to programming in their first official language to virtually all Canadians. At the moment there are still some technical gaps, notably in Ontario, Saskatchewan, Manitoba and northern New Brunswick. But even when physical facilities as such do exist it does not follow that minority communities will automatically get the kind of programming they want in the language in which they want it. It is fine to have access to programming from other areas, even other countries, but

local doings and local people are what a sense of community is all about. The Acadians of northern New Brunswick and the Anglo-Gaspesians of Quebec have this in common: they can get the first but not the second. The CBC expects to have all necessary technical installations in place by 1982; stepped-up development of local programming is the logical next step.

Regional programming is also a minority issue where the work of the National Film Board is concerned. Our regular readers may remember that, in the summer of 1978, the French regionalization programme in Ontario and the West was as threatened with foreclosure as any heroine of the silent movies. However, with some struggling on its own part, a certain amount of hissing from this corner of the gallery, and a providential appearance by the Secretary of State, the would-be victim survived to play another reel.

The aim and the attraction of regionalization do not, or need not, lie primarily in the marketability of the product. To the minorities involved, these modest means for producing their own films are an invaluable instrument of education and self-fulfilment. We were therefore glad to have further reassurances from the Board that this programme is recognized as meeting a community need and will be put on the same footing as other Film Board programmes.

Other Language Groups: Multiple Choice

Experts may have ways of sorting out what is similar from what is different in the concepts of language, culture and ethnicity, but in the minds of most people they run together. One task of our Office is to persuade people that recognition of official languages, whether at the federal or other levels of government, is quite compatible with a variety of cultures which have roots in other languages. It is not always an easy task, but it would be wrong to minimize its importance for the linguistic balance that Canadians are trying to achieve.

The argument for language reform at the national level is the obvious one that, with capability in English and French, the Federal Government is able to communicate with an overwhelming majority of Canadians. In a country whose Government recognizes and operates in two major languages, one naturally supposes that the people also enjoy, as much as possible, the right to live and raise their children in either of those languages.

The difficulty arises, as everyone knows, from the fact that far-flung official-language minorities can be outnumbered at a local level by other groups speaking languages which do not have the seal of approval implied by the word "official". How does one explain to these groups that the higher mathematics of a national balance and the local arithmetic of fair shares can both be contained in a single formula? It is not a simple matter, but it is one that repays looking at more carefully.

One reason why some people are less than happy with bilingualism in those parts of Canada where only one of the official languages is widely used is a failure to realize that the mirror image of their situation actually exists.

People we have spoken to in the West find it hard even to credit that about one out of every seven Canadians speaks only French. As a nation we do not always have a very accurate, let alone a sympathetic, knowledge of our compatriots. But even if we do accept that both history and demography make out an irresistible case for a two-language system, where does that leave all those for whom neither English nor French is a first language?

Many can and do retain their mother tongue or ancestral language, and a sense of the culture associated with it. The maintenance and reinforcement of these languages is in no sense incompatible with the establishment of English and French as official languages of Canada. On the contrary, Canada has an incalculable resource in its multiplicity of languages and should recognize the fact.

We for our part are happy to observe that a number of these languages are increasingly taught in schools or used as the medium of instruction where the provincial or local authorities find it appropriate. This relish for diversity is part of our national vitality and complements a strong bilingual base. We are also convinced, however, that intolerance toward small official-language minorities, wherever they may be found, can only detract from that diversity and tend toward greater unilingualism and uniformity all around.

The point to be made is self-evident but important: a nation that goes to the trouble to recognize two or more languages is implicitly committed to linguistic plurality. Far from excluding the use of other languages, recognition of official languages for government purposes is a signal to everyone of the importance to be attached to linguistic traditions and resources. In our Canadian setting, there is no reason why federal, provincial or local governments should not acknowledge the need to do business in several languages, including, to take only the most obvious example, the languages of our native peoples. The two official languages are standard-bearers for linguistic freedoms in Canada—not simply an acknowledgement of our past but an affirmation about our future.

Education

Over the past ten years, federal and provincial politicians, the press, community leaders and parents have all worked to establish a new consensus on the importance of the schools for the development of a just and sensible language regime in Canada. As we enter the new decade, language education is at a turning point and our educational establishment will bear a heavy burden if it fails to move with the times.

Federal-Provincial Negotiations: Fancy Skating

Federal-provincial negotiations are coming to resemble the new brand of hockey — the pre-game posturing is more engrossing than the contest itself. A change of federal coaches during the year may have brought some

tactical alterations in the play, but at year's end federal and provincial negotiators were still skating around in circles with nothing to show on the scoreboard. Specifically, there is still no long-term agreement to cover educational programmes in the years ahead. What is more, in spite of repeated protestations of commitment to the cause by successive governments, the pot the Federal Government is offering is still \$34 million lighter than that provided in the last year of the old agreement. Some progress!

To argue against reducing financial support for a programme whose crucial importance is admitted by all seems an exercise in redundancy. All the more so, one might add, when an analysis prepared for the Secretary of State's Department itself concludes that:

all participants agree on the need for additional substantial... resources if success is to be achieved. . . . The job is not over. Nor is the need to provide additional resources to continue and consolidate progress made.

But if it is obviously time for the Federal Government to put its money where its mouth is, it is no less incumbent on the provinces to accept unreservedly that they have the main responsibility in this area. The Council of Ministers of Education has a clear mandate from the ten Premiers to map out the main routes for improving minority-language and second-language educational services, but progress has been painfully slow. At last September's meeting, the Council announced its intention to allocate funds for an information service on second-language programmes. This step was taken because of an "urgent need" for more sharing of information in this field. In a similar vein, the Ministers of Education agreed to co-operate in developing curriculum guidelines and learning materials for use in French-language minority schools. Against these belated initiatives must be set further delays involved in the decision to put aside funds to "permit research on the feasibility" of increasing the supply of teachers and professional support staff for minority schools. Might not the money be better applied directly to increasing what is obviously an inadequate supply?

Canadians want and deserve better service than this. In the final analysis, we are in a position to have one of the best language education systems in the world. There is almost no limit to the action that governments could reasonably undertake to realize our potential. The seventies have shown what can be accomplished through imagination and initiative, but they have also shown how often those very qualities have been lacking. Let us hope that we will not continue to short-change ourselves in the eighties.

Minority Language Education: Beyond Basics

Among the advances in minority-language education made over the past year we particularly noted:

- revisions to the School Act in *Saskatchewan*, guaranteeing for the first time the right of access to an education in French for a minimum of 15

students; the Minister of Education has also announced that by the spring of 1980 an Official Minority Language Office will be set up within the Department of Education;

- in co-operation with French-speaking groups of the province, the Bureau of French Education of the *Manitoba* Ministry of Education is preparing a comprehensive plan for French-language education which it will soon present to the Minister;
- the first group of elementary students was enrolled in *British Columbia*'s new programme of French-language instruction for Francophones this fall;
- *New Brunswick* has unveiled a new policy whereby English-minority and French-minority schools may be established in areas which span more than one school district; on a related front, one English-speaking and one French-speaking school district have been created in the Dalhousie area to replace a former bilingual school district;
- in *Alberta*, the University of Athabasca, a correspondence institution offered three French courses this fall, one of which is aimed mainly at the province's Francophones; the Alberta Teachers' Association adopted a motion in April asking the provincial government to incorporate the right to an education in either official language in the School Act,
- the *Ontario* Federation of French Secondary Schools has launched a new journal entitled *Franco-Force* which will provide students with information about various services offered by the schools and the variety of educational and career opportunities available to them; and in *Ottawa*, the Government of Ontario opened the Jules Léger Centre which will serve the needs of local French-speaking children with learning difficulties.

Promises Positive steps, to be sure, but we might have expected more two full years after the provincial Premiers' historic promise that:

Each child of the French-speaking or English-speaking minority is entitled to an education in his or her language in the primary or the secondary schools in each province, wherever numbers warrant.

It is not enough that promises be treated with reverence, like the dead departed; they must be translated into action.

English-speaking
minority in Quebec

Access to education in English was for a long time something Quebecers took for granted. The past few years have changed that. We have referred in previous Reports to arrangements which discriminate against immigrants and migrants from other provinces, and we maintain the view that, however comprehensible they may be in light of historical developments in the province, these restrictions are neither desirable nor necessary as we move into the eighties.

At the same time, it must be remembered that English-speaking children whose families were themselves educated in Quebec are not affected by the

restrictions in Bill 101 and retain the right to go to English schools. Yet over the past few years the parents of many of these children have sought to place their children either in French-immersion classes or in the French-language welcoming classes established by the provincial government for children moving to Quebec. The message that increasing numbers of English-speaking parents obviously wish to transmit is that they want their children to be able to communicate in the majority language of their native province.

However, another and less happy picture emerges from the present situation. Many English-speaking Quebecers fear that declining enrolments in the English-speaking stream will enfeeble the English-language school system to a point where the quality of education it offers will be seriously compromised. How justified these fears are is the subject of debate among statisticians and demographers. To the extent that they are founded, however, they should be a subject of concern to all Quebecers, whose desire to protect and reinforce the position of French in the province can gain nothing by weakening the quality of English education. On the contrary, given the willingness of English-speaking parents to enrol their children in French-language instruction, has the time not come to consider more flexible access to English schools?

Beyond the question of access to an education in English, it is also important that the English-speaking community have a direct say in how their schools are managed. While Quebec has a good record in assuring this autonomy, the Anglophone community in Hull has recently been arguing a case for the right to a separate English CEGEP in that city. At year's end the issue was still unresolved, but thus far the official response has been unfavourable. At issue in all such cases is the degree of physical and psychological autonomy that is required to allow both communities to enjoy, on an equal footing, the education to which they are entitled. There are of course no absolute criteria in these matters, but as we have pointed out with respect to the Francophone minority, our own inclination is towards letting people manage their linguistic affairs themselves wherever possible.

French-speaking minorities outside Quebec

The French-speaking minorities outside Quebec have been struggling for decades for the right to an education in their own language. Even now, there is a tendency for many English-speaking Canadians outside Quebec to interpret the undertaking of the Premiers to mean only that French may be used in the classroom and to stop right there. Or in some cases, to suppose that immersion classes designed to teach French as a second language can do double duty and meet the needs of French-speaking children. Hence their puzzlement, even outright hostility, when their French-speaking neighbours ask for more — not only French classes, but French schools, a French-speaking administration, or a French-language school board.

It is important to remember that the Premiers' commitment to provide minority-language instruction was based, in their own words, upon the premise that "education is the foundation on which language and culture rest". As such, it is far too important a condition of the survival of the

community to be satisfied by a grudging acceptance of instruction in the minority language, much less immersion classes designed for other purposes. What is needed is a full and generous recognition that the minority needs what is provided as a matter of course for the majority (and what, moreover, the Quebec Anglophone minority has traditionally enjoyed): the opportunity to maintain their own schools, administer them in their own language, and support them as appropriate with their own school boards. Of course, all this can only be "where numbers warrant". Who would contest this? French-speaking Canadians are surely no more enthusiastic than other taxpayers about a waste of public funds. But the numbers game has its limits. Financial restraint is a weighty factor in the balance of any decision, but the majority must be doubly careful before invoking it to deny the minority services which they themselves enjoy.

All this goes some way toward helping to explain, for example, the frustration which many Francophones have experienced at Ontario's refusal to establish a French-language high school in Penetanguishene. Faced with an impressive body of well documented research, the Ministry of Education itself has accepted that "a self-contained school building is preferable" and that "there can be significant difficulties in developing a fully effective French-language programme in mixed schools". The Ministry's conclusion was, nevertheless, that French-speaking students would have to make do with what is less than preferable — in other words, second best.

The students and their parents have not only fought the decision by setting up and maintaining a parallel school with the help of Francophones in the province and beyond, they have proposed the establishment of a French-language centre for the community which would house a school as well as facilities for a number of governmental and private, educational, cultural and economic organizations. Is there room here for an imaginative response not only from the provincial government but, with its consent, from a Federal Government prepared to back up its concern for the minority community with financial support?

French-speakers in the National Capital Region last year had reasons for both rejoicing and regret. The good news was the opening this past fall of l'École Francojeunesse, the first French-language public elementary school in the Ottawa area. On a less happy note, as we reported last year, the Ontario authorities have not been prepared to authorize a French-language school board in Ottawa, in spite of the conclusions of a 1976 commission and support from all English school boards, French- and English-speaking community leaders and the local press. One year later, the situation is unchanged, even though the establishment of one board for the region's 20,000 or more French-speaking students still remains the only solution that makes any real sense. No administrative juggling of the French-speaking representatives in the two public school boards will change the fact that they are in a minority position and that others will have the final decision for matters affecting French-speaking students.

The problems faced by the French-speaking minorities in Ontario are far from unique. In all provinces other than Quebec, Francophone communities

are struggling to secure a better situation for their children. Calling for the recognition of French as an official language of instruction in Nova Scotia, a spokesman for the provincial Francophone association phrased his appeal in terms which most parents will understand:

We must assure for our children a better life than the one we had. We must guarantee them an honourable place at every level of society.¹

The determination of French-speaking minorities to obtain the educational resources vital to their communities is likely to prove a hallmark of the next decade. In both New Brunswick and Ontario, for example, French-speaking communities have already made a case to their respective Ministries of Education for the establishment of agricultural programmes in French. A preliminary study released by the Canadian Association of French-language Education reveals a considerable under-representation of professionals in French-speaking communities outside Quebec in such key areas as medicine, dentistry, and psychiatric services. Not surprisingly, the survey noted that these were also the areas in which there is an absence of programmes in French. One of the major challenges for the coming decade will be an attempt to deal more effectively with broader problems which go beyond French-language instruction as such, but which have an equally profound effect on the quality of life of French-speaking Canadians outside Quebec.

In 1977, speaking before the Ontario legislature on the matter of a French-language high school in the Windsor-Essex area, Mr. Albert Roy, reminded us of something about the French-speaking minority that we would do well not to forget. In his words:

These people are not overnight guests They're people who are Ontarians. They're proud to be exactly that, and they want to stay here. And they're asking for something that is extremely basic.

Let's stop forcing our French-speaking neighbours to go begging for what the rest of us simply take for granted.

Second Language Education: The Right Accent

Statistics may never reveal the full story of social change, but they do give us a pretty good idea of its magnitude. The sweep towards French second-language programmes in the elementary schools over the past decade has been phenomenal. As Appendix B indicates, in 1970 28 % of English-speaking elementary students were enrolled in French second-language programmes; in 1979, the figure had risen to 45 %.

Not only do more parents want their children to learn French, but they want them to learn more than traditional programmes have taught in the past. Hence the mushrooming of immersion classes across the country (Appendix

¹ Jean Comeau, Administrative Director of the Acadian Federation of Nova Scotia, in a report presented at the Federation's annual meeting, October 1979. Our translation.

B). In 1969 the immersion method was an almost brand-new pilot project for a few hundred children in the Montreal area; in 1978-79 there were approximately 15,000 children in immersion programmes in the province of Quebec and 26,000 in eight of the other provinces.

Would it be rash to jump from this impressive evidence to the bold conclusion that, after so many years, the tide of English-speaking attitudes toward learning French has changed in this country? Michele Landsberg writing in the *Toronto Star*, thinks so, but wonders what on earth took us so long:

In our clumpy colonial way, we completely ignored the existence of the French language for the past 100 years For generations we must have been an enigma—or a laughing stock? . . . in the many nations of the world that take the virtues of multilingualism for granted.¹

If English-speaking Canadians have only recently caught on to the advantages of knowing French, their French-speaking countrymen have long been aware that, as North Americans, they would find the knowledge of English an invaluable asset. They gave further proof of it more recently in response to a province-wide survey conducted by the Quebec Ministry of Education on possible changes in the school curriculum—including the teaching of English as a second language. The support of French-speaking parents for solid English second-language programmes in the schools was overwhelming:

The results of the polling . . . indicate that around two thirds of the population believe that the second language should be taught at the beginning of the elementary level.²

Yet the Ministry's response in its policy statement on the matter was that it intended to allow English to be taught as a second language only from Grade 4, a year earlier than is currently the practice in most schools. It also announced plans to reduce the teaching of English as a second language at the high school level from 200 to 150 minutes a week.

It would be ironic if French-speaking Quebecers were to move further away from the study of English at the very moment when the rest of the North American continent was waking up to the serious disadvantages of limiting itself to a single language. In the United States, a recent report from the President's Commission on Foreign Language and International Studies deplores the fact that only 15% of high school students are studying a foreign language and that a mere 8% of colleges and universities require a foreign language for admission. It recommends that schools, colleges and universities reinstate foreign language requirements. But the Report reserves its harshest condemnation for the mentality which has given rise to the

¹ The *Toronto Star*, September 3, 1979.

² *Synthèse des résultats de la consultation*, Gouvernement du Québec, Ministère de l'Éducation. 1978, p. 87. Our translation.

present dismal condition, or what it calls “the fatuous notion that our competence in other languages is irrelevant”.¹

It is fair to say that a lot of Canadians would also reject that notion. The proof, as we have said, is there to be seen in the push of parents of young children across the country to get more and better French second-language instruction. Witness, too, the growing memberships of Canadian Parents for French and the Canadian Association of Immersion Teachers — both associations barely three years old but already showing the educational establishment what work needs to be done and how to do it. Rumbblings within the ministries of education suggest, moreover, that the message is beginning to get through.

An assessment of progress and delays on the second-language front leads one to the conclusion that the past decade in Canada has witnessed a virtual revolution in the methods available for teaching French as a second language. Not only have new programmes been developed but a whole new approach to teaching other subjects in French has been pioneered and established in an incredibly short period of time. The impressiveness of these pedagogical developments is equalled only by our inadequacy in applying them more widely across the country. Although it seems clear that the final goal should be to build a second-language system in our schools which will produce a generation of Canadians at ease in both official languages, we are still going about it very strangely.

More co-ordination
required

Like a perverse architect who designs a plan without consulting the needs of the future owners and then refuses to show it to the builders, we are at present letting a totally haphazard structure grow around us. Yet a more rational approach would not be hard to discover. As we said in last year's Report, the B & B Commission long ago predicted the need for a language council which could serve as a centre for research and for the dissemination of information to teachers, parents, administrators, researchers and policy-makers — all of whom work far too much in isolation from each other, inventing and reinventing the second-language wheel over and over again across the country.

The Government of the United States — that “unilingual” neighbour of ours — has seen the importance of establishing such centres and has backed its belief with federal funds. Our own Federal Government has invested massive sums in co-operation with the provinces, but apparently remains blind to the need for a better coordinated and better informed effort. We suggest — once again — that a broader understanding of the major issues and a wider dissemination of information throughout the system can only have positive results. And we again recommend that the Federal Government take the lead in establishing and financing the mechanisms necessary for this purpose.

¹ *Strength Through Wisdom: A Critique of U.S. Capability*, A Report to the President from the President's Commission on Foreign Language and International Studies, Washington, November 1979.

One thing is clear: we will need all the help we can get. Some of the really difficult problems in second-language education are just down the road. Any rational approach to language training would obviously give full and conscious weight to all three levels of education — elementary, secondary and post-secondary. Instead, we have laid the ground floor and started rather haphazardly to build stairways to the upper levels. The problem is that the stairways lead nowhere. With very rare exceptions, high schools and post-secondary institutions are totally unready to meet the needs of students coming out of intensive second-language programmes at the early levels. Unless they are prepared to accept the eccentric notion that effective second-language teaching should be allowed to grind to a halt in grade eight or nine, parents and school administrators alike are in for a rude awakening.

The high schools There is in fact something disturbingly anachronistic about the whole attitude towards French courses in the high schools. In the past decade, while the determination of Canadian parents was revolutionizing the teaching of French in the elementary schools, the percentage of high school students taking French was dropping off precipitously. Only in the past year or two has it stabilized in some provinces (see Appendix B). And at the same time, the quality and practicality of second-language instruction available in many high schools—both English and French—was falling lamentably short of reaching any real standard of achievement.

In New Brunswick, for example, a study to determine how well English-speaking high school students who had studied some French could perform in that language found that 60% had no useable speaking knowledge. Not surprisingly, roughly the same percentage felt that not enough time had been spent in class on learning to speak French. And more than 15% of the students claimed that they stopped studying the second language because of timetable conflicts. Yes, *timetable conflicts*.

A second study raises even more fundamental questions about language learning and development. Research done by Dr. Fred Genesee of McGill University points to a basic misconception in our approach to follow-up programmes for young students who have gone through intensive second language programmes.¹ In essence, he concludes that the present French language programmes available in the English-speaking high schools of the Montreal area are simply not taking advantage of students' experience and accomplishments in the second language. Dr. Genesee's findings confirm what common sense tells us. High school second-language programmes, which have as their main objective no more than the maintenance of students' linguistic skills are doomed to failure. It would never occur to us to offer maintenance courses in history, mathematics or the first language at the secondary level. We build on what is already there and offer students a continuing opportunity to reinforce and improve their skills. Is there any reason to think that second-language learning should be approached differently?

¹ "A Comparison of Early and Late Immersion Programmes". Department of Psychology, McGill University, Montreal, October 1979. Unpublished manuscript.

It would be difficult to overestimate the magnitude of the job that needs doing if we are to have a second-language teaching system that can come up to Canadian parents' expectations. We obviously have both the know-how and the will to get the job done. And we really have very little choice in the matter: either we mobilize the forces needed to penetrate the walls that protect our educational institutions from the real world, or we will begin to slip back. Every year we wait is a year subtracted from our children's chances to be the first generation of Canadians at ease in both official languages.

Universities: Hallowed Ground

When a federal Cabinet Minister suggested earlier this year that the study of French should be compulsory throughout English Canadian universities, the *Montreal Gazette* forecast the probable reaction:

The objections, of course, are predictable: making French compulsory is to stuff it down unwilling throats. But only in a country as bizarre as Canada is the learning of French seen in such terms of physiological violence.¹

Sometime in 1980 our university presidents will have a chance to reverse this assessment when they examine the results of a study commissioned by the Association of Universities and Colleges of Canada. In reviewing the second-language requirements of post-secondary institutions, they will find that French in our English-speaking universities, and English in our French-speaking ones, might as well be obscure dialects from another planet for all the importance accorded them.

When responding to the study, the universities might consider what implications ignoring the growing language capabilities of incoming students will have for our society as a whole. They might also ask whether a university education that fails to take into account our political realities and the mounting pressure for, and interest in, personal bilingualism is not doing a disservice to present and future generations of Canadians.

To the extent that a policy statement by McGill University is an indication of the general attitude, there is little room for optimism. It is surely clear enough that English-speaking university graduates in Quebec — of all places — will need a sound knowledge of French if they are to enjoy reasonable career opportunities. It is equally clear, to say the least of it, that high school training in French leaves something to be desired. In the circumstances, what conclusion should one draw about the university's postulate that "All Anglophone Quebecers will have acquired a good knowledge of French in high school and can thus be assumed to have met any French-language requirement . . ." ? And to be fair to McGill, it is far from alone among Canadian universities in clinging to this kind of outlook.

¹ *Montreal Gazette*, March 28, 1979.

The Report of the United States Presidential Commission, to which we made reference above, had this to say about a short-sighted approach to language learning in the years ahead:

Americans' incompetence in foreign languages is nothing short of scandalous, and it is becoming worse. While the use of English as a major international language of business, diplomacy and science should be welcomed as a tool for understanding across national boundaries, this cannot be safely considered a substitute for direct communications in the many areas and on innumerable occasions when knowledge of English cannot be expected.

The message is all the more clear when we are talking, not about "foreign" tongues, but about the two languages which are fundamental to the Canadian experience and the future of the Canadian federation.

From the standpoint of language education the universities are now the weakest link in the system. They have a profoundly important leadership role to play in the educational establishment of this country, and their refusal to give any real sign that a knowledge of the other official language is of some value to the well-educated Canadian can only have a negative effect throughout the entire educational structure. A telling demonstration can be seen in the high schools, which are left in a state of bewilderment by the curious phenomenon of intense interest in the second language at the lower levels and complete disregard for it from on high.

The most astonishing aspect, however, of the universities' lofty disregard of the world beyond the moat is that, through their own inaction, they are letting slip a major opportunity to contribute to their own well-being in a period of declining enrolment. An ever-increasing proportion of English-speaking and French-speaking students proficient in their second language will be looking for university programmes that give them some opportunity to use it. The least that should be done is redesign traditional university language offerings so that students can improve their skills rather than go over old ground. Beyond that, the possibilities for imaginative action are unlimited.

There is nothing, for example, to prevent universities from retaining their traditional identity while at the same time providing some course offerings in both official languages. Particularly in those disciplines involving a study of Canadian subject matter, such as history, sociology or political science, the benefits to be gained by adding a second-language perspective seem obvious. And is it not also time to recognize that giving our university students the opportunity to use two international languages in preparing for any number of professions is not only desirable in our national context but practical in our dealings with the rest of the world?

While the responsibility for leadership in attuning the education system to society's needs cannot be shrugged off by the universities, governments can do more than lend a hand. The Federation of New Brunswick Faculty Associations argues for a special scholarship, equivalent to one year's university tuition, which would be paid on entering or leaving university to

students who were competent in their second official language. The suggestion deserves careful attention by all governments, federal as well as provincial, who have stated their belief in the values of personal bilingualism for those coming out of universities and moving into the job market.

Our country is enormously rich in linguistic resources, but our exploitation of them is wasteful and haphazard. How much longer can we fly in the face of our needs and our responsibilities by refusing to admit that a knowledge of both official languages is virtually indispensable for the educated Canadian of tomorrow?

Exchanges: Close Encounters

The classroom may be an acceptable place to begin learning a second language, but it is no place to stop. The popularity of exchange programmes across Canada is due in part to the chance they offer to bring language learning out of the schools and into daily life. Perhaps more important still, they allow Canadians from different regions, backgrounds and language groups to see things, for a time at least, from the other person's point of view.

A sampling of exchanges operating during this past year illustrates some of the possibilities:

- The Canadian Council of Christians and Jews arranged last summer for 2,300 high school students from across Canada to spend two weeks visiting and two weeks hosting a student from the other language group.
- The Bilingual Exchange Secretariat organized two major programmes between Ontario and Quebec. Some 7,500 students between the ages of five and seventeen participated in classroom exchanges, and more than 1,700 of high school age were involved in activities during the summer.
- The Canadian Branch of the Experiment in International Living last summer sent more than 100 young people to camp for two weeks to improve their skills in their second language before going on to stay with a member of the other language group.
- Some 500 high school students from both language groups across the country participated in a seminar organized by the Interchange on Canadian Studies which every year looks at a different aspect of Canadian life.
- The Federal Government's Open House Canada once again made a sizeable contribution by paying the travelling expenses of over 30,000 Canadians between the ages 14 and 22.

What all this points to is not simply what is being done to get some Canadians together, but the vast potential left untapped. Even in the area of student exchanges, which are at present the main beneficiaries of limited government resources, we have barely skimmed the surface. Every year the

exchange organizers turn away students for one reason only: funds are simply not available to meet demand. A substantially larger financial commitment by the Federal Government to its Open House Canada programme could be the first step in responding to students who are left out in the cold. Equally important in terms of any meaningful planning is that this be a long-term commitment, so that organizations are not kept on tenterhooks each year waiting to see whether the financial backing is going to come through.

As we reported last year, exchanges for Canadians whose school days are behind them remain virtually unexplored. If we could free ourselves of the quaint misconception that the ability to learn something about our fellow Canadians, and their language and culture, has atrophied by the age of twenty-two, we would accept that adults need this adventure in self-exploration just as much as the kids. Whatever form they take, exchanges offer the rare combination of fresh experience and friendly ties with the other linguistic group. The possibilities are as varied as individual interests and as vast as the land we live in.

A Final Word

The information media have taught us that not only individual years but even decades have their distinctive preoccupations and styles. The seventies ended with a *Le Devoir* headline reading "After the Decade of Bilingualism: the Decade of the Energy Crisis?". The question-mark may look tentative but the implication is not: the public has grown weary of high-pitched linguistic debate and is more than ready to concentrate on getting about and keeping warm. Unfortunately, however, our national problems do not present themselves in an orderly decennial succession. They have a way of staying put until some kind of deliberate or accidental resolution comes about.

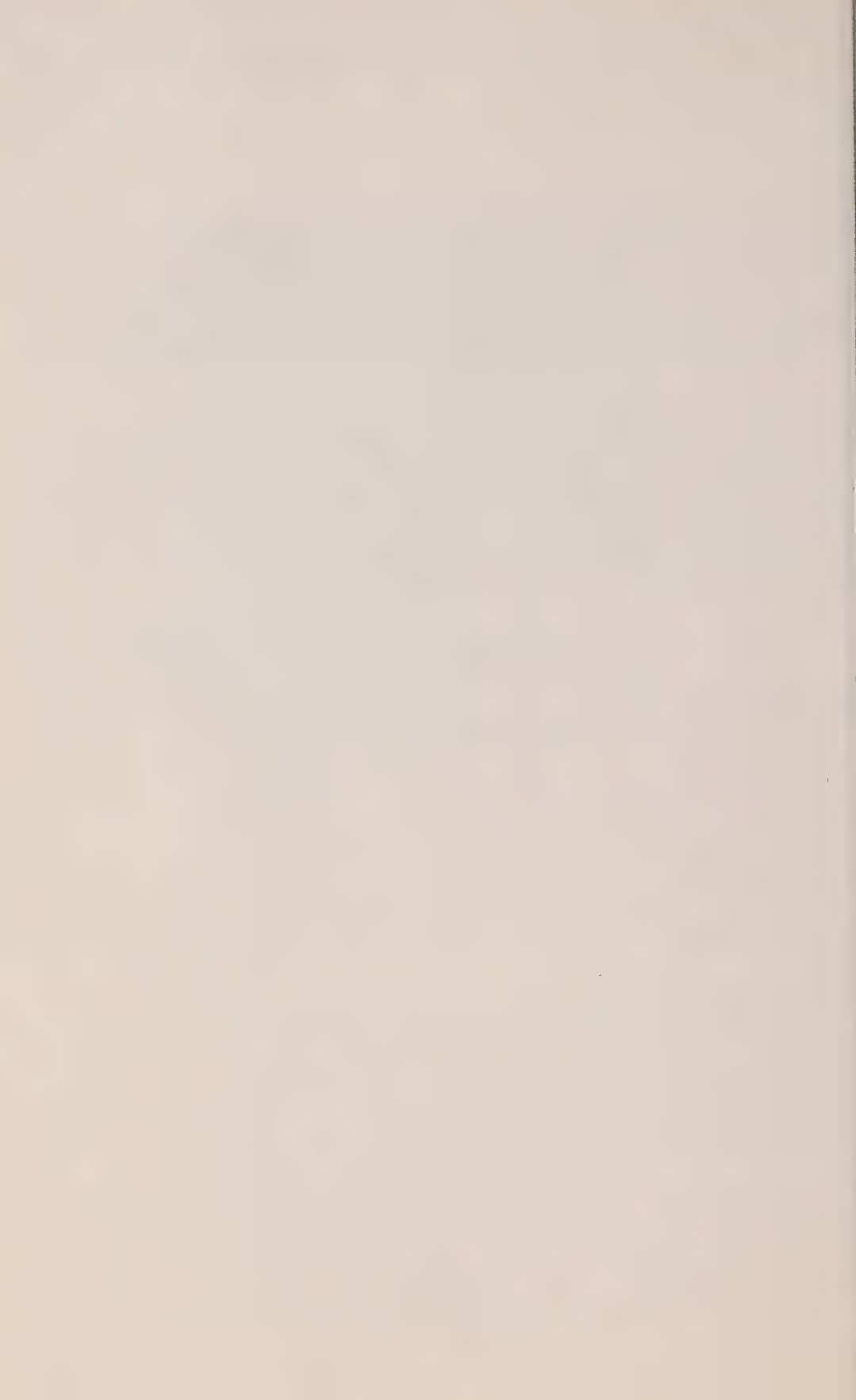
It is true that the anniversary year of 1979 was marked by a level of acceptance for institutional bilingualism in this country which is well worth recording. What at one time had been portrayed as a stalking horse for something called French Power turned out to be a solid and indispensable plank in the platform of virtually any group committed to a single Canada. But, in severely practical terms, we are anything but home and dry. The best that can be said is that an item once thought to be an expensive luxury is now looking more and more like a solid investment and cheap at the price.

There are, of course, still some important gaps in the portfolio. We are still looking for a blueprint for concerted federal-provincial action. We still need to debureaucratize and consolidate the capacity to provide down-to-earth services in both languages. And we still have not completely broken out of the era of mistrust and intolerance that has marred English-French relations for much of this century. But we may be better equipped than we know.

Federal institutions in particular are in a position to be as good as their word — or better. The foundation, as Treasury Board is fond of reminding us, is firmly in place. What is missing is a sense of urgency and conviction to match the occasion. Dilatoriness at this stage is doubly inexcusable: first, because the federal agencies have already had a good ten years to put their own house in order; and, second, because more of the federal effort should by now be turning outward toward the provinces and the private sector, to help them play their part.

A third and probably decisive ingredient that has never been effectively secured is a proper degree of public awareness of the stakes that are in play. The Government continues to treat our linguistic dilemma like the naked corpse in a mystery story: overexposed and underexplained. If a lot of Canadians are still in the dark about the background and purpose of language legislation, with little but their well-thumbed horror stories for company, it could hardly be said that there is an army of convinced reformers out there to enlighten them.

At the same time, as our own travels and a professional scouting of media comment confirm, there has been a shift in public understanding over the years. Attitudes of xenophobia are giving way, albeit gradually, to a better appreciation of the irreplaceable value of Canada's linguistic heritage. Two official languages are still not everyone's cup of tea, perhaps, but they have ceased to be the poisoned chalice of the early seventies.



In the trenches

PART II

Language of Service

Across the years the Official Languages Act has revealed possibilities for action its drafters barely dreamed of, but on one thing it will always stand or fall: its ability to ensure federal services in English or French, at the citizen's choice. Triumphs on this front are as sweet as the failures are humiliating, and there have been many of both these last ten years. To grasp all their dimensions, one has to go back to the situation we started from a decade or more ago.

Service Requirements: The Firing Line

Recognition that French-speaking Canadians had any kind of *right* to expect service in French from their national government had scarcely got off the ground when the world came to Expo in 1967. The changes that have taken place since then are in many ways remarkable. The right to service is well established and much of the machinery that goes with it — forms, signs, public announcements, communications networks, and so on — is firmly in place. It would be nice to say that change of this kind comes easily, but that would be less than true. What time and money could do has largely been done; but public servants themselves have not always taken so kindly to the transformation.

It is a truism of the official-languages trade that the reforms we seek can only go as fast and as far as human attitudes will allow. Public servants therefore have to be brought to a better appreciation of what they are doing and why it is important. And since the average public servant is about as averagely reasonable as he is averagely cussed, there is a place for both carrots and sticks.

The fact is — and it is a fact that can be documented from thousands of individual instances — that it *is* possible to obtain service in French and English in all sorts of places across Canada, as long as the department and the public servant one is dealing with have both decided that it will be so. In other words, many of the obstacles to acceptable service are in the mind. That is neither a judgement nor a criticism, but simply an observation borne out by our collective experience over ten years.

Since it is not likely that public servants in large numbers will suffer a sudden, massive and miraculous change of heart — a crowd scene on the road to Damascus — the task is to put them in a more positive frame of mind by less drastic means. The first step for any federal institution is to be firm in its own mind that it intends to be of linguistic service wherever possible and not to invent reasons to be difficult.

Demand for service

In this context, it seems to us not only unacceptable but mischievous for any department to question the demand for French-language services in places like Bathurst, Sudbury or Saint-Boniface. And yet they do. This obsession with digging in behind a barbed-wire entanglement marked “significant demand” is not a conscientious scruple about costs: the same departments

may spend millions on misplaced language training. At bottom, it is a resistance to change, a more or less conscious refusal to accept the fact that French still has official standing even where those who speak it are few in number.

Needless to say, we do not go along with this interpretation of the Act. In our view, any request for federal services in English or French is a legitimate one. There then remains the matter of volume of demand and the capacity of the federal machine to meet it. There is no demographic algebra that absolves federal departments from an honest effort to respond to any reasonable demand. It helps if you set your mind to it: the rest is common courtesy and good management.

What should a particular office do to fulfil its duties to a public with an official-language minority component? It should go through a basic management exercise by asking itself:

- What services do we offer, what tasks are involved, and how are they distributed among our staff?
- What kind of public are we dealing with, how do we reach it, and what form do our contacts take?
- In what ways is minority demand likely to show itself, how do we demonstrate our readiness to meet it, and how can we deploy our resources to cope with it?

Even the most ingenious manager will sometimes find his resources inadequate or his turnaround time unacceptable. This, we suggest, is the moment to get members of the minority public on the manager's side. After all, they are not looking for the impossible and are not interested in bureaucratic baiting. The wise manager therefore knows where and how to sit down with representatives of the minority community to work out practical compromises that give the public what it needs while reducing the administrative problems involved.

To this day we know of too few cases in which local federal managers have gone to the trouble to think the problem through in this way. Yet they will forge dutifully ahead with the standard devices of position identification and language training, less in the hope that they will bridge the gap than in the spirit of following orders.

A number of federal services are or can be provided under contract by non-federal agencies. This can sometimes give the Federal Government more leeway to ensure services to an official-language minority. One department that is beginning to cotton onto this idea is the Post Office. It has shown some readiness to deal directly with the minority public and to extend the use of minority facilities — credit unions, cultural centres, bookstore and so on — as locations for sub-post-offices or postage stamp agencies capable of dealing with the public in its own language. After small beginnings in Vancouver and Fredericton the possibility is also being looked into in other cities such as Quebec City, Cornwall and Edmonton.

A natural concomitant of this principle is to make full use of bilingual people in bilingual jobs. When circumstances warrant, government procedures allow departments to consider only qualified bilingual candidates for bilingual jobs, a process known in the curious vocabulary of bureaucratic Ottawa as "imperative staffing". We are informed, however, that only 824 of such appointments were approved by the Public Service Commission in 1979 — out of more than 18,000 appointments to bilingual positions. Outside the Sault-Moncton bilingual belt, there were only 72. That hardly coincides with the imperative need for such services. It is over two years since this device was added to the armoury of the public service manager. Treasury Board and the Public Service Commission should get their heads together in a hurry to make sure it does not become another dodo of bilingual evolution.

Persistent Problems: Delivering the Goods

Many difficulties associated with providing service in both official languages are relatively simple matters; they require little more than administrative persistence. There are, however, other problems that take the form of chronic institutional disease.

We have already referred to an excessive preoccupation with demand, which can prevent departments from meeting their minority public half-way. An interesting variation on this complaint arises when an institution is reduced to inaction by an obsession with riddles like 'when a service is not a service'. This definitional introspection is a great way to kill time, but it has nothing to do with giving the public its rights. In the following sections we will take a closer look at these ailments and at ways of getting the patient back on his feet.

Publicity Various departments and agencies have occasion to provide the public with information about a programme, a job opening, a contract offer or what have you. There are, of course, real problems in deciding where and how these communications can be brought to the attention of interested official-language minorities. What is not admissible, however, is to try to define the minority out of the picture by arguing that some forms of publicity are not really communications within the meaning of the Official Languages Act and that their distribution must therefore be governed purely by market criteria. This may be sound reasoning in the private sector, but not when the agencies in question are financed by French-speaking as well as English-speaking taxpayers. We can accept that there should be different types of advertising, tailored to local demand. However, we do not believe Parliament intended to recognize overriding market considerations which exclude a known official-language public from access to government-funded information.

Subsidies and grants We wonder whether Treasury Board's failure, despite promptings, to come up with satisfactory guidance to departments on the official-languages provisions appropriate to contractual arrangements, or those relating to grants and subsidies, is a symptom of official hand-washing. What needs to

be stated in plain language is that, where federal monies are involved, whether to carry out a project or to promote a community activity, every possible assurance must be obtained that both French-speaking and English-speaking clients, contractors and public, will receive equitable treatment in their own language.

The number of non-governmental organizations which depend wholly or in part on federal funding is very substantial, and the ties which go along with federal funds range from the legally enforceable to the morally hopeful. The real difficulty is not so much to obtain an undertaking from the third party to respect the Official Languages Act as to help him to live up to it. In our experience, all too few national or local bodies have any practical notion of how best to respond to a membership or public comprising both official-language groups. They will, of course, accept money ear-marked for translation and the like, but they are seldom alert to means of enabling both groups to participate. Here again, agencies with central responsibilities in this area, like the Secretary of State's Department, could provide functional seminars for federal officers on this aspect of the granting process.

An obvious corollary is the need for Government to dirty its hands with more effective monitoring of what goes on under federal auspices, and to step in on occasion to help third parties observe some basic rules. The activities of Sports Canada in relation to the various autonomous sports organizations are a case in point. To the extent that such national co-ordinating bodies do not involve and reflect a membership from both official-language groups, a splintering results which runs counter to the overriding goal of the association. The federal agency concerned has, we think, a duty to take practical steps to overcome this tendency, a duty it has so far been reluctant to exercise.

There is an element of wilful myopia in many institutional complaints, never more so than when they claim they "have no jurisdiction" over the people they give money to. We suggest that a more watchful use of funds can be jurisdiction enough if one knows how to use it. There are more choices than the heavy-hand or the blind eye. If those responsible have no more conviction of the importance of third-party dealings than is now the case, polarization of the voluntary sector will not simply happen; they will have helped it along the way.

Collective agreements

The question of collective agreements might best be described medically as "occasional irregularity" in the service to official-language minorities for reasons beyond management's control. The long and short of it is that seniority provisions in collective agreements continue, to an unacceptable degree, to take precedence over an organized approach to two-language service. By some unhappy coincidence with Murphy's Law, the already chancy arrangements for providing bilingual service to a minority public always seem to come unstuck because a key employee has exercised a prior right to be elsewhere doing something else.

Although some departments and agencies have devised stop-gap solutions — for instance, surplus bilingual capacity to meet the contingencies of

seniority rules — it is time to put an end to this inglorious shuffling of responsibility. If service in both languages must be negotiated, then let it be negotiated, not worked in apologetically by the side door. If the Government was prepared to negotiate remuneration for language skills under the guise of the famous bilingualism bonus, why should it be afraid to get its feet wet on the matter of service? Is this not an excellent example of an area where Treasury Board could co-ordinate a position common to all federal employers to the advantage of all concerned — particularly the taxpaying client?

Language of Work

It is twelve years since the B & B Commission pointed out just how unilingual were the internal workings of the Canadian Public Service. The Commission's findings are starkly encapsulated in the observation that:

Ability and willingness to work in English appear to be conditions of advancement in the Public Service for those of French mother tongue . . . Most of those who said that French was their best language of work at the beginning of their careers claimed that they could now work best in English or equally well in both languages.

In spite of these images of assimilation, Parliament's wishes about the use of English and French inside the federal administration were not clearly stated in the Official Languages Act, but rather left to be inferred from the equality of status conferred on the two languages in Section 2. The subsequent history of language of work at the federal level has been uneven. While Parliament, through its Official Languages Resolution of 1973, the courts through various judgements, and central agencies through administrative directives, have all given further shape to the equality principle, the relative use of English and French has continued to find its level in relation to the various forces, human and not so human, that act upon it.

Language Use: On Speaking Terms

For virtually the first time in more than a decade we can report with some confidence on the actual use of both languages by public servants. Two annual samplings (1977 and 1978) conducted by Treasury Board reveal patterns of use in the principal bilingual areas of the country. These are tabulated in Appendix A. What is most striking about these patterns is not so much that they are still disproportionately skewed towards English — albeit less than in the past — but that they do not fit particularly well with the use of English or French as prescribed by position designations. In other words, some people in unilingual positions use both languages and some in bilingual positions do not.

Does it matter? Yes it does, because we need to understand much better what *really* makes things tick where language use is concerned. A significant part of our problems all along has been that, although it is not hard to dream

up a model where different kinds of positions elegantly interlock, we are still often missing the key ingredient, the human climate in which the system has to work.

Let us be clear about this. Models have their own uses, because a total linguistic free-for-all is unworkable unless virtually everyone is bilingual and simultaneous translation is universally available. But once we accept that the game cannot be played without some rules, we still need to distinguish between technical violations and unsportsmanlike conduct. We still need to recognize that there is a difference between a theoretical opportunity to work in one's own language and the lack of any positive incentive or encouragement to do so.

Favourable and
unfavourable
conditions

What conclusions can we draw from a cold-eyed look at the present interplay of English and French in federal activities? The main finding is an obvious one: French, starting from the underdog position, seeks to make a little room for itself and therefore tends to concentrate where it can corner into its own. Given a largely unilingual English majority, French-speaking public servants evidently find the best deal for their language in situations where it can naturally predominate. Thus, the use of French within the federal Public Service in Quebec has grown dramatically since 1967, and with it the inclination of Francophone public servants to regard Quebec not as an unevenly bilingual capital—as the place where they are more likely to be able to work in French.

At this stage in the game, however, a greatly increased use of French in Quebec does not automatically improve the chances for its use elsewhere such as in Ottawa or in parts of New Brunswick and Ontario. The conclusion to be drawn is that, in bilingual areas where French has no natural predominance, an uncommon effort still has to be made to prevent it from being pushed to the wall. It is simply not sufficient to define requirements, provide support mechanisms and let nature take its course. In this light, it can be seen that the Government's report last November on *Language Reform: Federal Institutions* acknowledges the problem but fudges the solution:

If individual employees are hesitant to exercise their language rights or have difficulty with their language obligations, departments will, as ordered in its plan, "ensure that this attitude (hesitancy) is not the result of constraints in the work environment."

Unless these words are intended as a euphemism for the proverbial offer to a public servant could refuse, it is no more than wishful thinking to suppose that attitudes toward language use will be changed simply by removing "constraints in the work environment". Many of these constraints have already been removed, but the use of French has not sprung forth like a lamb from the shearing. The simple and disturbing fact is that it remains repressed out of all proportion to the physical presence of public servants of French mother tongue. In part, the historical reasons are evident — Francophones have too long been obliged to adapt themselves to an Anglophone environment and the inadequacies of Anglophone bilingualism. But when we have said that, are we satisfied that everything possible is being done to promote equitable use?

Management climate With due credit to those in both linguistic groups who have tried to break traditional moulds, the answer is no. The need remains as pressing as ever, not only to remove remaining constraints, but to create a management climate favourable to the growth of French. The factors involved are of many kinds and begin with the visible and proven readiness of ministers, senior management and supervisory staff not only to accept but to encourage the submission of work in French as being of the same intrinsic value as work produced in English. If documents in French are treated as less useful or as no more than translatable contributions to a common English-language product, the disincentive to use that language is far-reaching and divisive.

Government must realize once and for all the dampening effect of half measures — of merely tolerating the use of French, or of perpetuating phony bilingualism in key positions, thereby encouraging Francophones to seek relief from their frustrations by congregating in areas or departments where their language is genuinely current. An over-representation of Franco-phones in the federal Public Service in Quebec (understandably protested by Anglophones in that province) can certainly be interpreted as a dangerous ricochet from the traditional exclusion of French in Ottawa, Sudbury, Moncton and so on.

If we honestly believe that both official languages can work in tandem within a single region, department or unit, it must be made clear to deputy heads, and through them to those with responsibility in such matters, that:

- any attempt to exercise subtle, informal bans on the open and legitimate use of French or English will be severely dealt with;
- all concerned must make deliberate, personal efforts to promote an equitable use of both official languages through (a) their own example, (b) conducting bilingual meetings with bilingual minutes, (c) actively soliciting work documents in the author's language, (d) giving written or oral directions and evaluations in the language of the subordinate, and (e) checking regularly to see that this code of behaviour is adhered to throughout their sphere of influence.

As we go to press, Treasury Board appears to have acknowledged the extent to which language-of-work hangups have a basis in human inertia, lazymindedness and self-deceptions of every kind. We understand that they are about to go ahead with pilot projects to build a climate of two-language collaboration from the ground up, with the conscious involvement of the people concerned. We sincerely hope that this decision to tackle the all-too-human dimensions of the problem will rapidly snowball in the year ahead.

Language and Science: Not So Close Encounters

Whether it be in federal institutions or elsewhere, nothing illustrates better than the scientific sector the need to attune language reforms to the realities of a particular environment. Ever since 1966, when Prime Minister Pearson

acknowledged that there were "special problems and particular difficulties" involved, those concerned have been conscious that working in two languages in certain scientific and technical domains was a problem which, in Mr. Pearson's words, called for "a long-term programme of effective action". Since then we have certainly had a long-term programme, but we wonder about the effective action.

The major complicating factor is that science and technology transcend national boundaries and tend to express their findings in the language which will give them the widest currency. More often than not this means English and Canada no more than any other country can remain immune to the transnational character of this scientific language of convenience.

The resulting pronouncement that "English is the language of science" is, however, misleading. For one thing it fails to distinguish between the working language and the reporting language. Even as applied to the reporting language it is an oversimplification to assume that everything worth publishing is put out in English. Quite apart from anything else, we might consider what this aggressive unilingualism means for our "competitive edge in international commerce", in the words of the U.S. Presidential Commission referred to earlier. It is certainly presumptuous to ignore the fact that scientific and technical pursuits are regularly and effectively carried on in many languages, including French, even against a backdrop of textbooks and specialist journals that are largely in English. One should not forget, after all, that English is not the mother tongue of the vast majority of the world's population, not to mention many of our compatriots.

At the same time, one should not underestimate the advantages that contemporary circumstances tend to give to Anglophone scientists and technicians, just as one can easily understand how they have favoured the recruitment to the federal Public Service. These are facts of life and they will not go away. They should not, however, blind us to the need to ask where and how the scientific gifts of French-speaking Canadians can be used within a federal system that draws on and helps to develop scientific institutions in which French is a normal working language.

Professional
problems, amateur
solutions

Encouraging French as a federal language of work has not been notably successful in the scientific and technical areas because of a failure to tackle the problem on its own terms. The solutions proposed have been vague and doctrinaire, consisting too often of token recruitment and heavy reliance on translation. Too much attention has been given to the printed word and too little to the living environment. To change that record, we need a better understanding of what federal science is up to, how it ties in with scientific enterprises throughout the country, where and how it recruits, how the old-boy network operates, and, last but not least, how it stores and transmits information to the scientific community and to the public at large.

The failure to graft additional use of French onto institutions that have more than tenuous relations with educational, research or industrial bodies that are essentially Francophone need surprise no one. It is a classic case of putting the cart before the horse. The physical foothold of federal scientific

or technical institutions in Quebec is too small in relation to their overall size. The total presence in Quebec of departments and agencies with major scientific interests — for example, Agriculture, National Defence, Transport, Environment, Fisheries and Oceans, National Research Council, Science and Technology, Statistics Canada, National Energy Board and Communications — does not exceed 12% of their combined personnel.

Moves to establish a greater federal presence in French-speaking areas could be a significant beginning and have been recognized as such by the National Research Council. But it must be obvious, in the light of the overriding impact of English as the world currency of scientific exchange, that a more fundamental approach will also be necessary. Too often the federal attitude has been one of benign neglect.

The departments which might be expected to give the lead are psychologically and physically too divorced from the problem to play that role. Only a more comprehensive strategy is likely to have any significant effect. The Federal Government needs to review the whole of its participation in, and contribution to, scientific or technical activities that are carried out in French by French-speaking Canadians, not only within Government but also in the community at large. The aims of such a review would be basically three:

- to determine the present and potential scope of scientific and technical activities now being conducted in French and to identify short- and long-term development needs;
- to establish priorities for a federal contribution to development programmes and to specify the role to be played by various federal agencies;
- to make provisions for co-ordination of the federal effort through a federal body equipped with appropriate expertise.

Science may no longer be just "organized common sense", as T. H. Huxley once called it, but it does not need to be a hermetic mystery either. If the scientific endeavours of the Federal Government are to be rooted in Canadian needs, there is no place for linguistic parochialism or institutional stodginess.

Equitable Participation: Measure for Measure

The notion that both official-language communities should be appropriately represented in the federal Public Service is the bedrock of the language-of-work question. The principle that French-speaking as well as English-speaking Canadians should have their say in running the machinery of Government goes back a long way in Canadian history. But it is plain that the principle has taken some hard knocks over the years.

Even during the last ten years, the practical evolution of the proposition that Canadians of both major linguistic groups "should be adequately

represented in the Public Service—both in terms of numbers and in levels of responsibility” has been far from smooth. But there is no gainsaying that something rather remarkable is being achieved. The summary data in Appendix A bear witness to the major changes that have come about since 1965.

Although participation is manifestly something more than numerical representation, and although Government has not accepted quotas for the Public Service, the numbers still remain our principal index of progress, and a major cause of misapprehension and mistrust. There are even difficulties of definition: many employees are officially English-speaking whose mother tongue is not English, and there are others whose mother tongue is French but who report English as their first official language. The raw data of Anglophone and Francophone can therefore fluctuate depending on individual circumstances and how the question is asked. These anomalies really do not matter, however, unless one thinks that Public Service participation should strive to be an exact miniature of Canadian society at large.

If, however, we agree that the Public Service is what it is, a somewhat arbitrary conjunction of organizations with diverse operational functions, we also have to acknowledge that the representation and participation of our two official-language groups within it will inevitably be a peculiar mixture. They will vary, for instance, in relation to such factors as:

- federal-provincial cost-sharing arrangements, since some government functions, like policing or environmental services, are unequally decentralized;
- departmental vocation in relation to the geography of Canadian resources, as typified by the Wheat Board or the Department of Fisheries and Oceans;
- differences in educational patterns that affect the availability of this or that professional specialization; and
- language abilities on the manpower market as they relate to language requirements in the federal Public Service.

None of which means that equitable participation is a total statistical mirage or that things are now as close to the ideal as can be expected this side of heaven. What it does mean is that we will probably arrive at reasonable proportions in the total picture if we are less conscious of them in every detail. The numbers aspect of participation will always remain, in our view, more a matter of good, bad and neutral trends than one of absolute objectives.

Recent trends

Having said that, we ought to say what trends are discernible in the data of the last few years before we turn to the more important aspect of participation, one that is not a mere pickle of percentages. One notices first the overall growth in the Francophone presence from the 21.5% (mother tongue) representation of a 1965 sample reported by the B & B Commission to the 26.2% (first official language) indicated by the Public Service Commission in 1978. For reasons of definition already mentioned, the

increase is more dramatic than the percentages suggest. The upward trend in general representation has, however, flattened out in recent years; since 1976, French-speaking public servants have simply been holding their own in terms of overall proportion.

The figures become more intriguing and controversial when they are considered in geographical, vocational, hierarchical or salary slices. The overall distribution of French-speaking employees is then found to be uneven in, among others, the following ways:

- it is disproportionately high in Quebec and the National Capital Region, but disproportionately low in Ontario outside the Capital, and in New Brunswick;
- it varies widely from institution to institution: for instance, it is high in the Canadian International Development Agency and low in Energy, Mines and Resources;
- for every Francophone in the scientific and professional category, there are about five in administrative support groups; the equivalent Anglophone ratio is practically one for one;
- similarly, for every Francophone earning more than \$25,000 in 1978, there were twelve earning less; the equivalent ratio for Anglophones was one to seven.

It has been suggested in an open letter to the Minister of State for the Treasury Board that Francophones are not only over-represented in Quebec, but they are also "represented outside Quebec in a proportion far in excess of the proportion of the population". Since we know for a fact that Francophones as a whole have no more than a 26% share of Public Service positions, there is something of the brain-twister about the idea of their being over-represented on both fronts. The answer to the conundrum lies in the fact that only 18% or 19% of the federal Public Service is actually *in* Quebec: it follows that, in order to be roughly proportionate to the national figure, French-speakers must somehow make up the difference outside that province. This in no way invalidates the contention that Anglophones fall short of a reasonable share of Public Service positions in Quebec and that this trend must be turned around. We have already made this point to the powers-that-be, and we will expect to see some movement in 1980 toward a more equitable situation.

Our prediction for the new decade is that participation will continue to stabilize itself within a range that is broadly consistent with our national linguistic balance. We also anticipate that regional, hierarchical and departmental blends will become more homogeneous. On the other hand, we would not wish to see a regimented representation in every corner and every level that coincides in detail with the magic proportions.

One very important thing remains to be said. Participation is not separable from the desire to work and exercise responsibility in one's own language. But the hard truth of the matter is that the national, French-speaking

minority, precisely because it is a numerical minority, can never have exactly the same scope for satisfying this desire as the linguistic majority.

Nevertheless Francophones now enjoy a more significant share of decision-making power than they did in 1965 or 1970, even if they often continue to do so by competing with the majority on its turf and in its language. If some also choose not to do so, by working in Quebec, that at least is a sign they can now work in French in that province. And as the relatively new tradition of Francophone employees who work in French establishes itself, and the number of Anglophones with real fluency in French increases, there is reason to hope that the present rather lumpy consistency of the participation mix will work itself out. Too much emphasis on numbers alone can overlook the overriding goal of co-operation. The numbers have to be there, of course, but co-operation begins where the counting stops.

Translation: Word for Word

In our last Annual Report we had harsh words to say about the uses and abuses of translation. We doubted whether the prodigious volume of translation, to say nothing of its ever-mounting costs, really contributed as much to the official languages objectives as straight statistics might lead one to suppose. There was, in our view, no lack of evidence to suggest that some of the translation being performed was barely justified, poorly co-ordinated and, to add insult to injury, of questionable quality. One could not help reflecting that there was something dinosauric about something that big with such limited cerebration and adaptability.

Our dyspeptic reaction to the excesses of translation produced several all-too-typical results in 1979. The first was from Treasury Board, in answer to some rumblings of ours about the usefulness of interminable job descriptions indifferently rendered into two languages for reasons more technical than humanitarian. We were informed that, although job descriptions ought not to run to unconscionable lengths, they were essential because in the last resort they represented an agreed statement of duties for employer and employee alike. All the more reason, one would think, to make them short, clear and to the point. After this little flurry of defensiveness, however, the Board got around to a questionnaire survey of sample departments last October to see what light could be shed on the justification and end-use of various kinds of translation.

Based on a comprehensive sampling of translation demand in September 1979, the study has already uncovered patterns of use which can only reinforce some of our suspicions. Thus almost 60% of translation is destined for purely internal use, and 14% of that translation has only one eventual user in view. Add to that the fact that 12% of the demand for translation into French comes from Francophone authors who have, for reasons we can only guess at, produced their text in English, and the plot visibly thickens. Here and elsewhere, the results bristle with further questions. How, for instance, should one interpret the fact that about a quarter of respondents

did not think it probable that the translated version of their text would be read by intended users?

Granted that the study has provided objective support for hitherto impressionistic doubts about the appropriateness of some uses of translation, it has to be said that the exercise has so far done nothing to mitigate the known failures of the system. It may be, as we are told, that this reaction simply reflects our incomprehension of how things are done in the bureaucracy, and that nothing is to be gained by forcing the pace. Nevertheless, some abuses are so self-evident that they reach right out and hit you in the eye. Where that is so, the object is not to eviscerate the obvious by quantification but to put a stop to the abuse without delay.

Satisfaction with service

The year also witnessed another study project, this time on the satisfaction of those who use the service, conducted by the Translation Bureau itself. At first glance the results of this survey of almost sixty departments are positive. Only 4% of the respondents were frankly dissatisfied with the service while 47% were more than satisfied. The remaining 49% fell at the mid-point of being "satisfied". However, since the questionnaire defined the customer's satisfaction in terms of the extent to which the service met, failed, or exceeded his original expectations, it may not have plumbed the depths of the issue. More specifically, 17% of the clients were not happy with the time it took to get the job done, a reaction which hardly seems surprising since in 37% of the cases the Bureau did not meet the clients' deadline. And what is one to make, particularly so far as measurements of quality are concerned, of the fact that 22% of the respondents admitted to a poor knowledge of the language into which the texts had been translated?

These studies may well have added to the public stock of harmless pleasure, but they have hardly supplemented the observations we made last year. Nor do they remove the implication that departments are still resorting to super-abundant, inadequately controlled and sometimes slipshod translation, not so much to meet the spirit of the Official Languages Act as to satisfy the dead letter of its requirements. The Bureau is, to be sure, attempting to educate departments on the most effective use of its services. Its publication *Getting the Message Across* tries to do just that. One message, however, that is not coming through with sufficient clarity is that there is still far too much unnecessary translation—mainly from English to French. The ratio of translation from English to translation from French is still — at 12:1 — considerably out of balance. This may produce quantities of French text but does not necessarily stimulate a greater original use of the language.

One way to put a stop to the constant backsliding towards the majority language is to place an effective embargo on unwarranted translation:

- by cutting back globally, in bilingual areas of the country, on non-essential translation of memoranda or other internal working papers which are often rendered into the other language only because certain officials (usually senior) cannot cope with them in the original;

- by insisting that these same internal memoranda, analyses and reports be submitted so far as possible in the author's own language;
- by cutting back on the translation of incoming or outgoing correspondence in bilingual areas, when translation reflects only public servants' incapacity to understand and respond in the client's language — the public must of course be served in its own language, but some public servants are paid to be bilingual;
- by setting limits to the length of documents that relate to internal administrative procedures, such as job descriptions;
- by auditing the translation process regularly to call attention to flagrant violations of the rules and to put management on its guard.

There is a world of difference between a work environment in which both English and French are valid coin and one in which French is ventriloquized by the Translation Bureau. Unthinking resort to ever more cumbersome translation services does not and cannot lead to genuine equality of status for our two official languages.

Information

PART III

The Commissioner's Office

The old adage "out of sight, out of mind" might have been invented for the language situation in Canada. Of course, dramatic events are always headline news, but the hard, footslogging business of explaining what language reform is all about is more likely to make the weekly chess column look like front-page material. In the circumstances, our Office has always been very much aware of the importance of taking the initiative to maintain contact with the public and the press and to promote the widest possible understanding of language issues. This year has been no exception: our activities have taken many forms in many places, from one end of the country to the other, and abroad.

Home base At home base in the National Capital, the Commissioner maintained the practice of meeting with the Prime Minister and the leaders of the opposition parties, with a number of ministers and with senior officials, both collectively and individually. On all these occasions he was able to take away a better understanding of language problems as seen from various angles in Ottawa, and, we would hope, to leave political leaders and public servants with a more solid appreciation of our Office's role in promoting language reform.

A highly important Ottawa activity is our annual appearance before the Miscellaneous Estimates Committee of Parliament. In the opening session this year, the Commissioner emphasized that these meetings were particularly significant for a servant of Parliament because they represented an occasion for direct contact with MPs and an opportunity for the latter "to situate our activities in the wider perspective of the progress that has been achieved in the name of the Official Languages Act, and to determine where future priorities should lie."

In this and two subsequent sessions he benefited from a helpful exchange with members of the Committee on matters of concern to them and their constituents. He was also able to report on the Office's expenditure of public funds and to provide the Committee with a broader account of his views and activities. We remain convinced, as we have said elsewhere in this Report, that regular meetings with a Standing Committee of Parliament, which would permit a more ample discussion of the major issues than is possible under the present arrangements, could be of great consequence in promoting linguistic reform and understanding in Canada.

Commissioner's travels Over the past year, the Commissioner travelled extensively, visiting every province and the Northwest Territories, the United States and a number of European countries. During visits to Washington, Brussels, Luxembourg, London, Paris and the Breton city of Rennes, he met with ministers and senior officials, with ombudsmen, and with representatives of international organizations and minority-language groups.

Discussions, interviews and meetings outside Canada continue to provide a broader basis for understanding others' approaches to language problems and a more direct appreciation of the extent to which these issues form a part of the social fabric in so many countries from which Canadians draw

their heritage. They also provide an occasion "to see ourselves as others see us", a refreshing way of placing our own problems in a new perspective.

The Commissioner was no less active in his Canadian travels in 1979. He held talks with ministers and officials in several provinces and with the Council of Ministers of Education at its January 23 meeting, and he continued to meet whenever possible with representatives of the official language minorities and with interest groups like the Canadian Parents for French. He also held discussions with administrators, faculty and students in a number of universities and colleges across the country. Associated with all these visits and with activities in Ottawa were numerous contacts with the press, television and radio.

Regional offices Our regional representatives in Winnipeg and Moncton have continued to develop their role in Western Canada and in the Maritime provinces. By maintaining regular contacts with local organizations of various kinds and by working directly with federal departments and agencies in the regions, they are able to obtain a clearer and more practical view of the public's language needs and to ensure that those needs are registered and responded to by federal authorities in specific terms. Although a number of problems are still channelled through Ottawa, various issues can to an increasing degree be settled on the spot.

Our experience to date leads us to conclude that an additional capacity to serve Canadians in their own locality would represent a substantial advance. In response to questions by members of the Parliamentary Committee, the Commissioner suggested that small offices might usefully be established in Montreal, Sudbury and Edmonton. We intend to pursue this matter during the coming year.

Information Branch Our Information Branch also spent an active and creative year (see Appendix C for detailed information on projects and costs). A major event was the launching of *Language and society / Langue et société*, a new review whose purpose is to present information and opinion about language matters of interest to Canadians and to provide a forum for discussion. The first issue was devoted to the tenth anniversary of the passage of the Official Languages Act, and we were fortunate to be able to carry articles by a number of well-known public figures who have been closely associated with language reform in Canada. Subsequent numbers planned for publication in the coming year will, we trust, contain equally informative articles of interest to parliamentarians, teachers, students, the business community, public servants and the public at large.

The year under review saw the publication of a new brochure on the role of the Office and updated folders about the Official Languages Act and federal language rights. Thus far, some 200,000 copies of these publications have been distributed and we expect that they will continue to enjoy wide circulation among the Canadian public. A number of new posters and audio-visual materials are also in various stages of preparation.

In addition to these activities, we produced during the year, in co-operation with the National Film Board, a video-taped interview with the Commissioner and a slide presentation about the Act and the Commissioner's mandate which is designed for both the general public and Public Service audiences. Our Office and the Film Board also co-produced a ten-minute, 35 mm film entitled *Twice Upon a Time . . . Il était deux fois . . .*, a lighthearted look at some of the problems and benefits associated with bilingualism. The film will be shown in Canadian cinemas in 1980.

Finally, we are pleased to report progress on a new set of materials, entitled *Explorations*. Aimed at the 13-17 age group, it is being produced in consultation with the Council of Ministers of Education. The kit comprises a language-geography game, a linguistic map of the world, and a booklet designed to provide teenagers with information about the international importance of the English and French languages. We expect that the new materials, together with an updated version of the highly successful *Oh! Canada* kit for the 7-12 age group, will be available in the late spring of 1980.

The overall objective of these and other information activities of the Office is very simple: to provide Canadians, young and old, English-speaking and French-speaking, with plain, unambiguous — and, we hope, interesting — information about the problems and challenges of a two-language system and the nature of language reform in Canada.

Fan Mail and Other Feedback

Language, as we all know, is a subject as close to the hearts of Canadians as the weather or liquor board mark-ups: none of us is too sure we like everything we see, and each of us is more than ready to express an opinion on the matter.

Some, we are glad to report, are prepared to put their views in writing. In addition to letters of complaint about infractions of the Act and requests for information and materials, our Office has, from the very beginning, engaged in a lively exchange with a sizeable number of correspondents bent on giving us an earful on the language question. Analysis of these letters can tell us a lot about the impact of the official-languages programme and the degree to which its goals are understood and accepted by our correspondents.

As one might expect, the views expressed range from the enthusiastic to the unprintable. We have received generous offers to "help create more understanding between French and English", been made party to deeply-held opinions that "without the extra language, it will be impossible to obtain a federal government job", and been subjected to pithy observations allowing as how the Commissioner is an "illiterate pig" (*sic*). Opening the morning mailbag is rarely a dull exercise.

Our review of the letters also reveals that we receive a larger volume of clearly favourable or unfavourable comment during periods when hotly debated issues are before the public gaze: in 1973, for example, when federal language reform was highly publicized; in 1974, when Bill 22 was introduced in the Quebec Legislature; in 1976, when the bilingual air traffic control controversy was at its peak; and in 1977, when the Quebec Government introduced Bill 101.

If this proves anything, it probably means that most people know as much about the official-languages issue as they learn from their local news-sheet or television screen. It could hardly be a result of Government's insignificant efforts to project language reform as a proper source of national pride. In spite of an occasional glossy publication, this issue seems to rank next to nowhere in the priorities of the central agencies empowered to explain it.

Common sense suggests, and opinion polls steadily confirm, that people who are turned off by the bogey of abstract institutional bilingualism see nothing at all amiss with serving the public in its own language or allowing parents to educate their children in English or French. To judge from Government's promotional activities, however, one might suppose this message had all the commercial appeal of halitosis. Over and over again, since the earliest days of this Office, we have hammered away at the need to *explain* to Canadians what language reform is all about. We must now rest our case — at least for this year.

Dare we add that the conspicuous absence of information from the horse's mouth is but poorly compensated by some of the headline-hunting of the fifth estate? It is going on 150 years since Lord Durham wrote the following paragraphs, but they still have a familiar ring:

The articles in the newspapers of each race are written in a style as widely different as those of France and England at present; and the arguments which convince the one, are calculated to appear utterly unintelligible to the other.

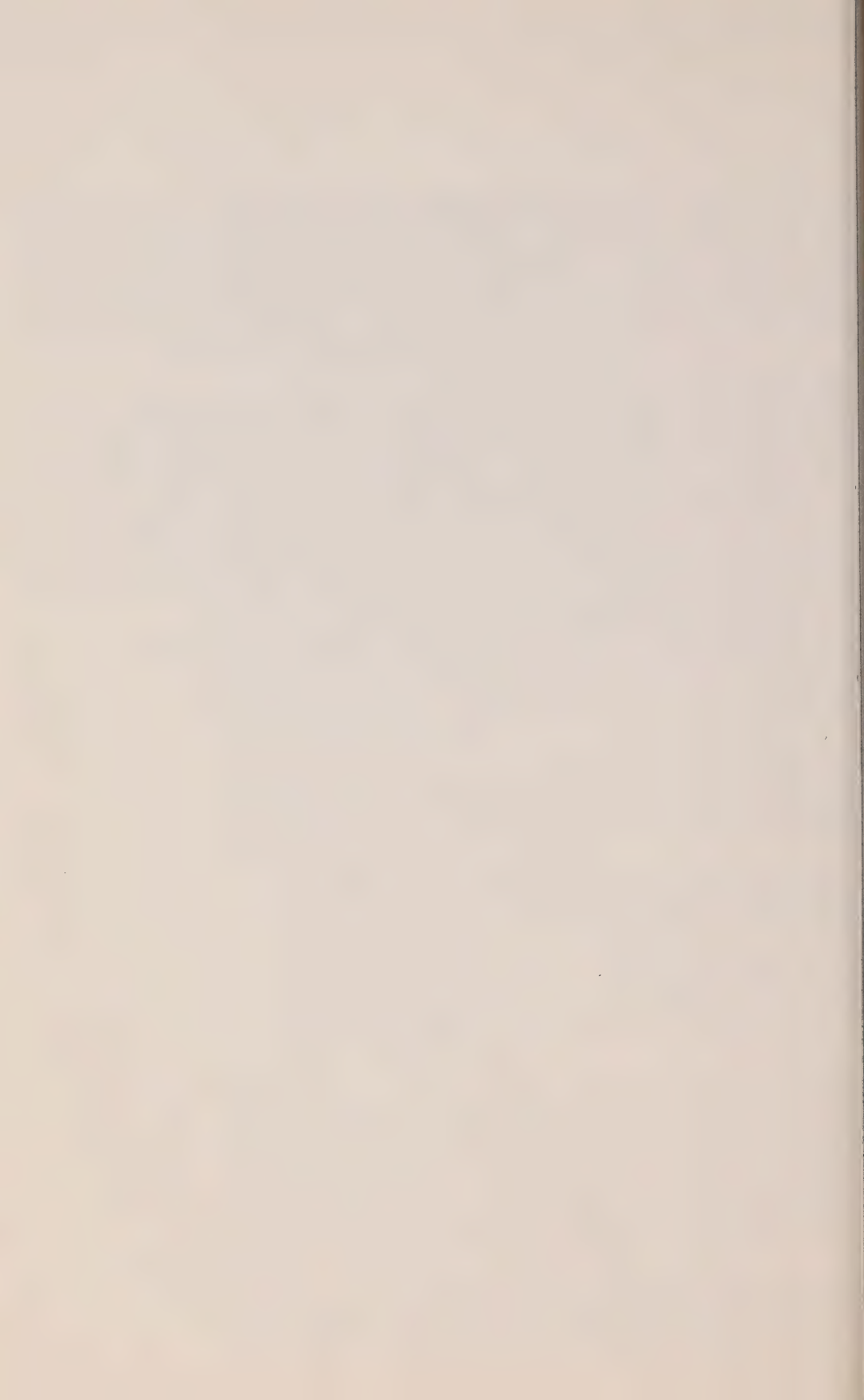
This difference of language produces misconceptions yet more fatal even than those which it occasions with respect to opinions; it aggravates the national animosities, by representing all the events of the day in utterly different lights.

It may simply be a function of our formidable geography, but it is hard to escape the impression that our media are still too inclined to regionalize, trivialize or bowdlerize the language question: either it is a peculiarly central Canadian problem, a diabolical plot, or a figment of the overtaxed federal imagination. It is also apparent from where we sit that, whereas the French media are constantly gnawing at the language issue bone, their English-language counterparts are inclined to play possum with the subject until something suitably controversial or "newsworthy" comes along.

The past year, it must be said, has been a little different. There was still no lack of partisan, rack-and-ruin stuff around, but we did detect a new sobriety and sweet reasonableness about much of the editorial comment. It

may have been because topics like bilingualism in the air, the tenth anniversary of the Official Languages Act or the Supreme Court ruling have obviously larger implications. In any case, although there naturally were different interpretations on each side of the language fence, there was also a visible and heartening attempt to comprehend the other person's point of view. We were also encouraged to see a new stress on the fundamental purpose and impact of language reform, and somewhat less on the administrative misfires of government bilingualism.

Finally, we must reassert our belief that Canada will never develop an appropriate balance in the status and use of English and French without a real effort to mobilize ordinary opinion on behalf of that goal. If governments will not publicly and straightforwardly stand up for an honourable resolution of our language situation, they can hardly expect ordinary Canadians to make good the deficiency. There is no doubt in our mind that the good will is there and can be put to excellent use. But it is not going to happen as a result of ritual noises, or by remote control; a well-conceived, locally applied programme of popular education is the only answer—and we are still waiting for it to materialize.



Language and aviation

PART IV

Air Traffic Control

The stormclouds of controversy about bilingual air traffic control that blanketed the skies in the spring of 1976 now appear to have blown away, and there is reason to hope that clearer days are ahead. Bombast and diatribe have gradually yielded to the examination of scientific data and an objective review of practices in other countries, expert testimony has supplanted often uninformed opinion, and simulation experiments have proven more reliable than anecdotes about alleged incidents in faraway places.

How can this change in outlook be explained? Why is it that the publication of the Chouinard-Heald-Sinclair report was not greeted by new outbursts of emotion? The answer, we suspect, is that the long and thorough series of tests, experiments and studies undertaken by the Ministry of Transport and the Commission have had a purging effect and have broken down for all but a few the hitherto unexamined belief that English is the sole language of aviation.

On January 5, 1979, Transport Canada submitted to the Commission the results of eighteen months of simulation tests. These tests were designed to develop the procedures necessary for the introduction of bilingual instrument flight rules for air-ground communications in the province of Quebec while maintaining the existing level of air safety. The findings represent the most complete study of air traffic control communications ever conducted in Canada.

After more than three years of deliberations, including two rounds of public hearings and an interim report, the three-member Commission published its final report on August 10, 1979. The Commission concluded that bilingual flight operations could safely be extended to aircraft operating under both visual and instrument flight rules at all Transport Canada controlled airports in Quebec and recommended that this be done. To take account of the major changes this would involve, the Commission set out a number of conditions which, in its opinion, would have to be met before the new system could begin to function. The latter included the appointment of a special implementation team, the development and dissemination of standard terminology in French, the amendment of regulations as required, and the establishment of adequate air traffic control procedures.

The Government approved the final report in its entirety shortly after it was submitted to the Minister of Transport and, at the close of 1979, gave the green light to the implementation plan developed by Transport Canada officials. Among other things, this plan called for bilingual visual flight rules operations to commence at Mirabel and Dorval in 1980, on January 3 and April 1 respectively. The Mirabel deadline was met when a Quebecair jet landed in French at that airport on the appointed day.

Readers will recall that our investigation of allegations advanced by a group of Quebec students taking an air traffic control course at the Transport Canada Training Institute at Cornwall, Ontario, was discussed in last year's Report. Although our investigation found no explicit violation of the Official

Languages Act, it was our view that the Institute should offer an equal acceptable learning environment to all its students. We therefore made a number of recommendations for the purpose of ensuring that teaching staff, course materials, and other facilities related to the students' activities at Cornwall would be made fully bilingual. The Ministry of Transport reached similar conclusions in its own report on the subject and accepted our recommendations.

Eight months later, we again visited the Institute and were pleased to observe that the air traffic control course was being given in both languages and that all services were available in French as well as English. It was also confirmed that this course, on which the original allegations had centred, would in future be handled by the Quebec region, as is already the case in the Central and Pacific regions.

The Institute has set December 1980 as the target date by which it will be able to give all its courses in the two languages. All in all, we cannot help but be happy with the way the situation has progressed and are encouraged to learn that the conversion of pedagogical material is moving along at a reasonable pace.

Legal Matters

A number of court proceedings are still under way. Their resolution will further define and develop the legal and technical framework of the use of the two languages in this area.

a) Serge Joyal et al. v. Air Canada et al.

This judgement was rendered in September 1976 by Chief Justice Deschênes of the Quebec Superior Court. The decision invalidated a section of Air Canada's Flight Operations Manual which obliged its pilots to speak only English on the flight deck, except when communicating with passengers. Air Canada was ordered to prepare a French-language lexicon and to translate manuals relating to flight deck equipment. Air Canada's appeal of this decision, filed in March 1979, has yet to be heard.

The Corporation has nevertheless completed the translation of all pertinent documents, which will probably have been made available to pilots by the time this Report appears.

b) Association des Gens de l'Air et al. v. The Honourable Otto Lang and the Attorney-General of Canada

This case put in question the authority of the Minister of Transport to make regulations and to issue an Order under the Aeronautics Act concerning the language to be used in communication between pilots and air traffic controllers in Quebec. Mr. Justice Marceau of the Federal Court found in January 1977 that the Minister had the power to make the Order in question. Subsequently, the Federal Court of Appeal upheld this decision.

c) *Serge Joyal and Hugo Tremblay v. Air Canada*

This case, which was first brought before Mr. Justice Legault of the Superior Court of Quebec in 1977, remained unresolved at the end of 1979.

The case originated at Air Canada's Dorval Maintenance Base where some 200 employees, mainly mechanics, signed a petition whose object was to require Air Canada to make a number of changes in its policy on the use of French as a language of work at the Base. Part of the reason that the case is taking so long to come to a conclusion is the need for extensive information on a number of complicated technical matters.

Last summer Mr. Justice Legault asked the parties to establish a working committee to study possible solutions to the language problems in the areas under dispute. A representative of our Office was invited to chair the committee, which met on eight occasions. It was able to report to Mr. Justice Legault in late November that there was potential agreement on many of the issues under study but that on matters involving language of supervision and certain technical translation problems, solutions acceptable to both sides had yet to be found. The committee is now seeking expert advice on these problems. It is expected that a further report will be made to Mr. Justice Legault early in the new year, and it is to be hoped that a decision of the Court will be forthcoming shortly thereafter.

After such a lengthy period of fascinating — and at times passionate — debate, what may we conclude from these developments? Almost certainly we have gone through a necessary, if difficult, chapter in Canada's maturing as a two-language state. As a result, in spite of all the emotional outpouring — indeed, perhaps because of it — we may hope to establish a saner, more reasonable language regime in Canadian aviation. Interesting times, as the saying goes, whose passing can only be greeted with a sigh of relief by all those who lived through them.

Complaints

PART V

Complainers to some are threatening figures who abuse the waiter for the sins of the chef; to others, they are a positive force, less interested in the ownership of the hair in their soup than in the fact that it is there at all.

We in this Office take the positive view. Our complainants are not out to intimidate; they are asserting their position as consumers. And they are not prepared to accept second-class service. Without them, the language-reform process could not have advanced as quickly as it has. They give us indispensable information about any number of major and minor inequities and provide us with concrete evidence to disprove the bureaucrat's familiar claim that there is "no demand" for service. Indeed, in our more lyrical moments, we like to think of complaints as those irritant grains of sand that federal institutions, oyster-like, can transform into pearls.

Since the Office was established in the spring of 1970, we have received nearly nine thousand complaints. The vast majority have involved alleged infractions of the Official Languages Act, but a sizeable number have drawn attention to matters in the provincial, municipal and private sectors. Whether they are about matters as minor as a missing accent or as serious as losing a job for reasons of language, we have always tried to keep in mind the fact that people are involved, people are upset, and people have taken the trouble to contact us about their problem. As a result, we have always been mindful of the ombudsman's duty to assist the citizen and in all instances have either set about resolving the complaint or have taken it up with the proper authorities. It is gratifying to be able to report that our interventions with other levels of government and the private sector have almost invariably met with a courteous response and a willingness to try to remedy the complaint in question.

Past Imperfect, Present Progressive

Over the years, our investigations of complaints involving the federal administration have revealed a number of recurring problems, among the more significant being the interpretation which should be given important concepts such as 'equality of status' or 'significant demand'; the pervasive issue of the travelling public; and the troublesome question of language of work. We think that the seventies have witnessed a certain progress on all these fronts and we hope the reader will allow us a few anniversary observations before we pass to the 1979 edition of the Commissioner's Honour Roll of Complaints.

Equality of status

In interpreting the Official Languages Act, we have tried to define equality of status of English and French in terms of three elements: equal access to service; equal prominence and precedence; and respect for quality in both languages.

The concept of equal access means that services offered in person should be readily available to the client, and that printed documents should be distributed in a timely fashion and in sufficient quantities to meet the requirements of both language groups. Although lapses in this area are still being reported to us, the situation has steadily improved over the years.

Service must also be offered in the two languages as a matter of course, not grudgingly or only in response to requests. It has always been our opinion that an enquiry made in French or English itself constitutes a request for service in the same language. Although there has been progress here as well, we have had a long struggle, which continues today, to persuade some departments to accept that service freely provided in one language but only on demand in the other is not acceptable.

Equal prominence means that in an announcement, statement, or what have you, each of the two languages must be equally visible. In the abstract, concern over such matters may appear trivial, but we can assure the reader that we have a number of examples on hand of Canadians who felt their language was being given second-class treatment for this very reason. In any case, if it is a minor problem, it is easily avoided by giving a little attention to detail or, more important, to others' sensitivities. So too, we might add, is the problem of precedence, or which language should come first. In the view of this Office, and now by long-standing convention precedence is to be given to French in the Province of Quebec and to English elsewhere in Canada.

Finally, equivalent quality implies the obvious: both the English and French version of a text should reflect the same degree of literacy. This is not as easy as it may seem, for the need to produce documents in both languages often results in the translated version being somewhat less intelligible than the original, especially when the translation is done in a hurry by persons who are less than expert.

Significant demand and feasibility

The powers-that-be having decided not to proclaim bilingual districts, departmental administrators have been obliged to rely for guidance on the requirement that services be made available in both languages at locations where there is "significant demand" and to the extent it is "feasible" to provide them. These principles no doubt appear eminently reasonable, but they have at times driven Public Service managers to distraction, if not to drink, or so we are led to believe. The Act implicitly calls for a generous outlook and a reasonable effort to accommodate minority-language clients. It does not, however, give managers those cherished statistics and regulations that can be substituted for common sense.

One despairs to learn, for example, that ten years after the proclamation of the Act, a Crown agency like the Canada Mortgage and Housing Corporation could decide to distribute a brochure explaining how to get a subsidy under the Canadian Home Insulation Program in French only in Quebec and in English only elsewhere. Time, cost and the lack of clearly defined bilingual areas were the reasons invoked for leaving large blocks of the Canadian public out in the cold. The Corporation is not, of course, the only federal proponent of the French-in-Quebec-and-English-elsewhere doctrine. Need we say it once again? This may seem the easy way out, but in the end it is a recipe for two unilingualisms, which can only lead, further down the road toward two separate societies, with all that this would entail.

Even more frequent than the two-unilingualisms gambit is the chicken-egg syndrome. Service in the language of the minority is not offered because

there is no demand; and there is no demand because it is known that service in the language of the minority is not available. Thus, some time back, federal offices in various locations were in the habit of explaining that French-language forms were not displayed because they were rarely requested. And some departments and agencies used to carry this kind of reasoning to outlandish lengths by arguing against the installation of bilingual signs on the grounds that they would incite clients to expect what could not be provided — service in their own language.

The situation has, however, improved in recent years. Managers have come to realize that a little pragmatic experimentation and ingenuity can go a long way toward solving their problems, even when their bilingual resources are quite limited. Unilingual signage and forms are almost a thing of the past. Our efforts to have counters and wickets identified according to the language or languages in which service is provided have also borne some fruit. And many departments now provide a space on their forms where members of the public can indicate the language in which they would like to receive service. This system should, of course, be universal and could easily be made so if Treasury Board would accept its responsibility to prod form-designers and departmental managers in the right direction.

More important, perhaps, than specific developments in the provision of bilingual service is the gradual realization on the part of departments and agencies that they must come to know their minority-language clientele and to define with them the best means of providing the services they require. Avoiding the blunderbuss approach, institutions would thus be able to zero in on specific needs and to provide services of more acceptable quality.

Travelling public

A Canadian travelling at home or outside Canada will likely come into contact with a variety of federal agencies and Crown corporations. Air Canada, Canadian National, Via Rail and the Ministry of Transport are obvious examples; External Affairs also provides services both before and during a trip abroad, and on one's return there is the inevitable date with a friendly Customs officer.

Would the traveller be more likely to receive service in the language of his choice today than ten years ago? The answer is a qualified yes. First, with few exceptions, signs, recorded messages and so on are generally to be found in both languages, which was far from true in 1969. On the other hand, the quality of direct, person-to-person service has not yet reached the same level. It is accepted in principle, for example, that demand for service in French exists at all Air Canada locations but it is still too often the case that the traveller is inadequately served in his own language. It is also more by chance than design that a Francophone traveller can complete a train journey, board a ferry, or reserve a room entirely in French. And in spite of efforts by Via Rail to deal with the problem, union contracts continue to emphasize seniority at the expense of ensuring the presence of adequate numbers of bilingual personnel.

The Ministry of Transport provides services either directly or through concessionaires such as airport restaurants, car rental and parking lot companies, news-stands and smoke shops. Good will abounds among officials —

everyone agrees that service should be provided bilingually, and a comprehensive policy on concessionaires has been in existence for some time. But the traveller still finds it difficult on many occasions to be served in his language or to find both French-language and English-language newspapers, magazines or greeting cards at airport news-stands, even in bilingual areas.

The Department of External Affairs has improved considerably over the years and, on the whole, is capable today of providing adequate service in both languages. Nevertheless, a traveller is not always able to obtain a passport in French at regional passport offices and might have difficulty getting service in that language at some of the Department's posts abroad.

The Customs service, for its part, has also made continuing progress. In particular, designated counters where one may be assured of service in either language have been introduced at Toronto airport and are scheduled to be at Ottawa in early 1980. Also of some note are telephone links which have been established between small border crossings and larger centres. On the human side of the equation, functional language training continues to receive considerable emphasis.

All in all, service to the travelling public presents a tolerable record of progress, but certainly nothing to write home about: no more than a 'B' rating when one could have had an 'A' with a little more effort.

French as a language of work

Creating a work environment conducive to the use of French implies that supervision, internal documents and staff-related services have to be available in French.

Supervision in the language of one's choice is essential if employees are to feel at home. However, this policy has in fact always been a problem-ridden affair in Canada's Public Service, and the Treasury Board has felt obliged to restrict the free choice of language of supervision to individuals employed in bilingual positions in bilingual areas. One can perhaps understand the reasons behind this compromise attitude, but we nevertheless continue to believe that the number of cases where supervision is not provided in the employee's own language should be kept to a minimum.

The problem of translating circulars, manuals and other texts used by public servants in the course of their duties has proved easier to resolve. A decade ago the absence of documentation in French represented a significant impediment for Francophone public servants who wished to work in their own language. In the face of slow progress, the Government decided in 1975 to set deadlines for each department within which existing internal documents had to be made available in French. In addition, it specified that new material was to be distributed simultaneously in both official languages.

While the immediate work environment is no doubt the critical factor where language of work is concerned, public servants at one time or another must also draw upon the numerous internal services of a department. Among others, these include administrative, health, nursing, library, information and personnel services. In order to create a milieu in which all public servants

can feel at ease and reach their full potential, these sectors have also had to develop a bilingual capacity. On the whole, considerable progress has been made in this area although there are numerous departments and agencies where a continuing effort is required.

Like death and taxes, there will always be complaints. But in the decade to come, they will no doubt centre less on the absence of bilingual service and more on the relative quality of the service offered and on the stubborn language-of-work problem. We must hope that federal agencies will agree that *all* their clients and employees are entitled to first-class treatment. Our Office will be there to nudge them in the right direction.

A Corsage of Complaints

This year's selection of complaints includes problem cases which offend both the spirit and the letter of the Official Languages Act. The illustrations we submit for the reader's edification cover the 1979 election, public servants' language rights, jurisdictional questions, and human rights.

Elections

The role of the Chief Electoral Officer and his staff vis-à-vis citizens exercising their most fundamental right in a parliamentary democracy is of obvious importance. Measures to reduce frictions at this point of contact with Canadians are therefore of particular interest in the implementation of the Official Languages Act.

File Nos. 7938, 7939, etc.

In March 1979, in preparation for the May 22 general election, the Chief Electoral Officer reminded returning officers of bilingual electoral districts of the measures to be taken to ensure service in both languages. Despite these preventive measures, 64 complaints were lodged, 41 in Moncton alone. Fifty complaints concerned unilingual English-speaking enumerators who called on Francophone electors. Most of the others involved alleged infractions of the Official Languages Act on election day.

Our investigations of the complaints concerning unilingual enumerators indicated that the shortening of the usual 60-day election period by four days may have been a contributing factor, since returning officers had less time to recruit enumerators and to make all other necessary arrangements. We proposed that returning officers be encouraged in future to request the co-operation of local minority-language organizations in recruiting suitable enumerators in areas where difficulties are encountered.

Complaints concerning lack of service in French at the polls revealed that some of the incidents may have occurred when voters mistook persons representing candidates for official election personnel. We suggested that, in future, posters should be put up at polling stations indicating that the elector can be served in both languages, and that official election personnel be identified by a distinctive badge.

After the election, the Chief Electoral Officer reported on his Office's system of auditing and monitoring in the 92 bilingual electoral districts. He determined that there had been problems in 13 districts, but was nevertheless of

the view that his objectives relating to bilingual services had been vigorously pursued and that his Office had satisfied the requirements of the Official Languages Act to the best of its ability. On the whole, we are inclined to agree with this assessment. Although unfortunate incidents did take place, there is reason to think that the auditing and monitoring procedures now in place will prevent their recurrence.

Language rights
of public servants

The following complaints illustrate how the linguistic rights of employees are sometimes ignored. In the first of our examples, the error was the result of misplaced zeal and misunderstanding.

File Nos. 8381, 8389 and 8454

In the early summer of 1979, we received complaints about memoranda circulated in three departments on the question of Ministerial correspondence. Our complainants reported that they had been given to understand that, henceforth, any French-language documents for the Minister's signature would have to be accompanied by an English version. The complainants wondered, with good reason we thought, what fate was in store for French as a language of work if this sort of instruction were allowed to go unchallenged.

We contacted the departments in question, which replied that the memorandum had been issued in error, that they in no way reflected the wishes of the Ministers, and that they had been withdrawn shortly after their distribution. In reply, we suggested that Deputy Ministers should remind their employees that the principle of equality of French and English as languages of work was still in effect, not only for Ministers' correspondence but for all departmental documents.

File No. 7471 and others

Military personnel and their dependents on military bases live in an environment in which work and leisure activities are all provided within a single facility. Bilingual services are therefore even more important than in civilian life. Hence the significance our Office attached to a number of complaints about lack of service in French at Canadian Forces Bases Trenton and Lahr.

On examining services available on these bases, such as the Canadian Forces Exchanges System, radio stations and leisure activities, we learned that many of them were financed by non-public funds, in other words, by profits from the businesses, located on the bases. The current orthodoxy is that activities supported in this way are not subject to the Official Languages Act or to departmental language policy. However, if one considers the significant advantages such as low rent, the availability of a more-or-less captive clientele and various other direct and indirect benefits which they enjoy, we think there is little doubt that the people in charge should be required to ensure that all such services are available in both languages.

In any event, deficiencies in French-language service should be put right without further delay. To do otherwise will only perpetuate an unjust situation which is hardly conducive to allowing Francophone personnel and dependents to live and work on Canadian Forces Bases in their own

language. One of the ways in which the Department of National Defence might correct these shortcomings is by providing its Director General of Official Languages with the power to audit implementation of its official-languages policies on-site, and by giving a member of the base staff the responsibility of promoting official-languages matters on a full-time basis.

Jurisdictional
questions

Many administrators would be hard-pressed to qualify as heroes of the language reform movement. Their tactics seem to be to seize upon the slightest jurisdictional obstacle to justify failure to provide bilingual services. The following complaints illustrate a variety of jurisdictional considerations which have been thrown out as stumbling blocks in the way of language reform.

File No. 8241

Ten years of experience with the Official Languages Act have, as the reader may imagine, brought a number of legal loopholes to our attention. We doubt if they were intended at the time the Act was drafted and we trust they can be plugged when amendments to the Act are considered by Parliament.

An example in point is Nordair Ltd. The official-languages policies of Nordair are not the same as those of Air Canada, and we therefore asked Air Canada if there were plans to harmonize their respective policies so that both would be in keeping with the Official Languages Act.

Air Canada replied that Nordair was not a Crown corporation and therefore not subject to the Official Languages Act. It also argued that Nordair had its own programme concerning the use of English and French, and that there was no need to harmonize the language policies of the two airlines.

Although Nordair is indeed not a Crown corporation, common sense suggests that it is ultimately answerable to Parliament by virtue of the fact that it is a subsidiary of Air Canada. It would be anomalous, to say the least, to contend that the Act should apply to a Crown corporation but not to its subsidiaries, when both offer similar services to the travelling public. In our view, Air Canada and the Ministry of Transport should re-examine this issue, not just in terms of narrow legal interpretations but in accordance with the spirit of the Official Languages Act.

File Nos. 7189 and 8197

Problems of jurisdiction in relation to the Official Languages Act can arise in many ways. For example, this year we received complaints about unilingual English traffic tickets served to French-speaking members of the public by the Royal Canadian Mounted Police in their role as provincial police for the Province of Saskatchewan.

This is a perennial problem which has been brought to our attention by individuals in several provinces where the RCMP, through contractual arrangements, acts as a provincial police force. It raises the question whether members of the Force acting in that capacity are considered to be provincial officers or remain federal officers subject to the requirements of the Official Languages Act. A further problem arises in connection with

documents such as traffic tickets, summonses and subpoenas which are unilingual in most of the provinces in question.

In our review of the issue, we concluded that there were no grounds for requiring that legal documents be in both languages since they emanate from courts administered by the provinces. However, even though RCMP officers in the contracting provinces provide services on behalf of both provincial and federal authorities, they continue to be bound, as members of a federal police force, to provide person-to-person services in accordance with the Official Languages Act. The RCMP has accepted this view and is endeavouring to fulfil its obligations under the Act.

File Nos. 8628 and 5644

Following the decision of the Department of Veterans Affairs to transfer the Rideau Home, a veterans' home in Ottawa, to the Province of Ontario, a member of the public wondered if the Department, in the course of the transfer negotiations, would ensure that the equal status of French and English as languages of service and of work would continue to be respected.

The Department replied that it was convinced that this principle would not be threatened when the Rideau Home was transferred to provincial administration. However, it went on to say that it could not require the province to follow the same ground rules as the Federal Government.

In our view, the issue was not one of imposing rules but of making sure that no one would be deprived of his rights following the transfer of jurisdiction. This means, in our view, that the language issue should have been raised during preliminary discussions of the transfer in the same way as any other administrative question relating to service to patients and others dealing with the Home. Since the number of veterans' hospitals under departmental jurisdiction is being systematically reduced, the situation of the Rideau Home is not a new one and, in our opinion, reflects a serious weakness in departmental policy.

Moreover, this case raises in microcosm the whole problem of the transfer of federal responsibilities to the private sector or other public jurisdiction. These are, of course, decisions which the Government will take for its own reasons, and we would be the last to argue that it should not proceed. However, and this is the important point, there should be no question of reducing service to the public or harming the position of its own employees as a result of such transfers. This can readily happen, we suggest, if language considerations are not given due weight in the planning process.

Human rights

It is distressing to observe that speaking the minority language may, in some circumstances, lead to discrimination in the workplace. Whatever the motives and reasons, this kind of injustice, even if it is at times involuntary, should never be acceptable to Canadians of either language group. The two illustrations which follow are of genuine significance in our view because they directly touch the lives of two individuals who ought to have been able to expect fairer treatment.

File Nos. 8311, 8413, 8465

An English-speaking woman was laid off her job in Montreal because she could not speak French. She applied for unemployment insurance and sought work in Rawdon, a small town 50 km from Montreal, where she lived. She said that she was subsequently denied unemployment insurance benefits because she could not speak French.

The Canada Employment and Immigration Commission stated, to the contrary, that the claimant had been disqualified from receiving the benefits, not because she did not speak French, but because she was unwilling to accept employment outside Rawdon, where job opportunities for unilingual Anglophones were scarce.

The claimant appealed the Commission's decision to a Board of Referees, an independent body. The Board upheld the Commission on the grounds that no new facts had been brought to its attention, and that the claimant's lack of knowledge of French deprived her of the opportunity to find a suitable job either in Rawdon or (surprising in our view) in Montreal.

The complainant meanwhile had brought her case to the attention of the press.^{*} Our Office also intervened as a result of representations we had received. Thereafter, the claimant was allowed to reapply for benefits and subsequently received them. Moreover, in answer to our enquiry, the chairman of the Board of Referees informed us that the inclusion of the reference to Montreal in their ruling had been a mistake.

This case raises broader issues of language skills and the job market, and the desirability of adapting the Commission's policies on unemployment insurance, language training and professional training to the changing needs of society. As it now stands, second-language training is offered to immigrants who can prove that they are unable to find employment because of an insufficient knowledge of the local working language. Canadian migrants who move from one province to another may also receive language training if they show that they had a good reason for moving and that they are unable to find work because of language problems. Those who move within a province, however, do not have the same opportunity, and although the Commission has apparently considered modifying its regulations, budgetary constraints and the belief that the provinces should be dealing with the matter have militated against any change in policy.

While the Commission's policy may make a certain amount of sense in terms of cost, it seems to be questionable on grounds of equity. The man on the street can scarcely be expected to understand how his crossing or not crossing a provincial border is relevant to his need for language training to find a job, especially when the training is being provided under the auspices of a federal agency.

We are pursuing this matter with the Commission and hope that more acceptable arrangements can be devised during the coming year.

File No. 8546

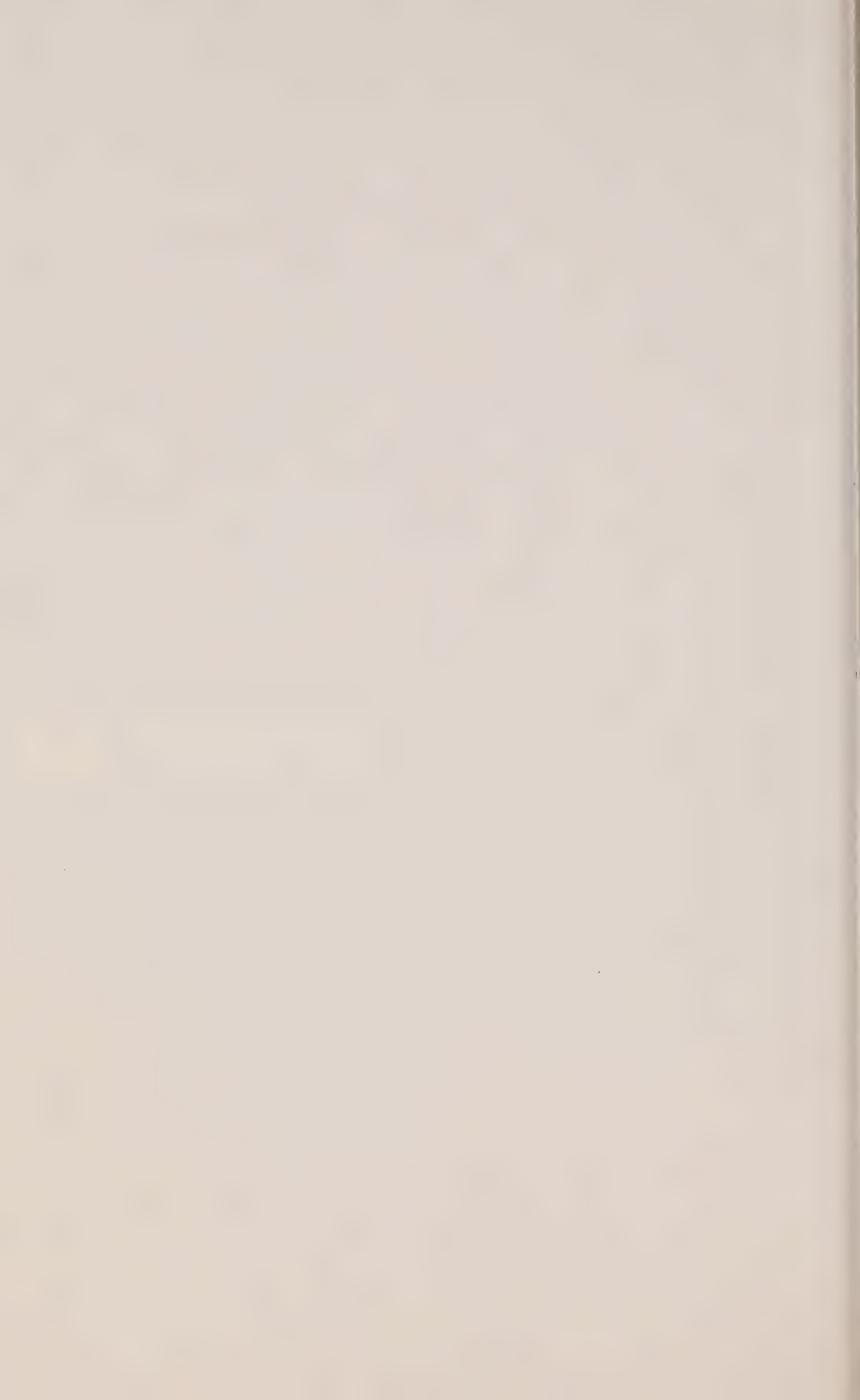
Finally, a complaint we received recently from a worker in Alberta, although not involving an infraction of the Official Languages Act, does raise questions warranting serious consideration. During breakfast in the cookhouse of an oil drilling camp, the complainant was speaking French to his companion. Upon hearing the conversation, his supervisor forbade them to speak French. After a heated discussion, the complainant was fired.

The company informed us that it supported the supervisor's action. It maintained that small matters could create tensions in a camp which in turn could jeopardize the crew's safety and efficiency. Thus, a supervisor often had to rule on individual problems that affected an operation. It added that the complainant had been asked on previous occasions not to speak French in the kitchen area and that, on this latest occasion, he had been rude and insubordinate.

We find it difficult to believe that two people talking over breakfast in a language in which they both feel comfortable should be an insufferable problem for anybody. Nevertheless, because the matter was not within our jurisdiction, we were unable to press the company any further. The issue is, however, still under consideration by the Alberta Human Rights Commission.

**Federal institutions:
the body in question**

PART VI



Parliament has long taken for granted the need to go over the Government's financial books with the help of a professional eye. In the last ten years, the Commissioner's Office has risked collective eyestrain by exercising the role of Parliament's linguistic auditor. Resolving individual complaints can be its own reward, but only a point-by-point examination of institutional performance can hope to achieve more lasting reforms.

Financial auditors approach their work with an assurance born of proven techniques and an army of experts. Linguistic auditing has fewer precedents, more unknowns and a great deal less managerial cachet. The aim, however, is the same: to help federal institutions to a better understanding of their strengths and weaknesses, to discourage finagling and to suggest ways of using linguistic talents to good effect. Though we say so ourselves, the extent to which departments and agencies are no longer muddling along in language matters appears to owe something to our vigilance.

Between 1970 and 1978, we conducted more than eighty special studies of federal agencies and followed up on our recommendations. Only one fact clouded this achievement: the other eighty or so institutions that were begging to be reviewed. We had become something of a bicycling preacher in a colossal parish: by the time we got back to the previously converted, their linguistic morals were liable to be sorely decayed. Which is why in 1979 we decided to motorize our methodology and undertake a complete programme of audits on a regular basis.

What exactly does a linguistic audit consist of? Well, basically it looks at how successful the organization has been in providing its services in both languages, what opportunity it affords employees to work in the language of their choice, and the extent to which both linguistic groups share in carrying out its duties. Audits themselves range in scope and duration from a wall-to-wall evaluation to a narrow sampling of standard practices. Typically, they involve interviews, questionnaires, on-site visits and an examination of the organization's own procedures and controls. When we are satisfied that our diagnosis is relevant and just, a report is submitted to the senior management of the institution and to the Clerk of the Privy Council. Like any audit, it provides a base against which we can subsequently measure the patient's improvement, if any.

Copies of the reports are sometimes sent to other organizations which may be affected by our recommendations. In addition to being deposited in the Library of Parliament, they can be consulted by the public at our Ottawa, Moncton or Winnipeg offices or through the inter-library loan system.

In the following pages we try to encapsulate the linguistic virtues and vices of some 70 federal institutions. Our comments are based on recent audits, investigation of complaints, follow-up on recommendations and a review of all data made available by the institution or by the central agencies. Where no more recent audit data were available, we have relied on questionnaires and on-site visits to supplement our basic documentation. All statistics relate to the fall of 1979.

Agriculture Canada

Language reform will not win any races in the Department of Agriculture. If the Department hopes to catch up, it must continue to give careful attention to the question of Francophone representation in several sectors and make alternative administrative arrangements for bilingual positions which have unilingual incumbents.

On the language-of-service front, roughly 20 % of positions are bilingual, but almost 46 % of these have incumbents who are not linguistically qualified. This is an unacceptable proportion (one of the highest in the whole Public Service), particularly since the number of bilingual positions is so small compared to the total.

While popular publications are issued in both languages, certain texts of a technical nature are issued only in English. Furthermore, the installation of bilingual signs and notices at some fifty research stations and experimental farms is still incomplete.

Although the number of Francophones has increased slightly in certain employment categories, the Department has some way to go before achieving equitable participation of both linguistic communities. At present, 81 % of departmental employees are Anglophones and 19 % are Francophones. The latter constitute only 13 % in the Research Branch, which has offices throughout the country. In the scientific and professional category, 15 % of the positions are filled by Francophones.

Work documents provided to employees are consistent with the language requirements of their positions. Except in unilingual regions, internal services are available for employees in the language of their choice. In meetings at headquarters and in bilingual regions, the Department encourages the use of both languages for documentation only. Participants should also be encouraged to express themselves orally in the language of their choice.

In 1979, our Office received a total of seven complaints, dealing with the bilingualism bonus, unilingualism in the telephone answering service, unilingual memorandum and the poor quality of French in a notice. Eight of the ten complaint files opened prior to 1979 were closed as were five of the year's. Generally speaking, the Department dealt with these complaints in a diligent and efficient manner.

Air Canada

In the past few years Air Canada has taken various steps to improve its language performance in day-to-day relations with its customers and in internal communications by establishing set procedures for in-flight announcements, determining the number of bilingual employees required for ground services and for flight crews and hiring a considerable number of bilingual passenger agents and flight attendants. A major accomplishment in the language-of-work area has been to make French the language of operations in the Quebec part of the Eastern Region.

In spite of these achievements, the Corporation continues to provide a less than satisfactory service to numbers of French-speaking customers. The need also remains to increase the use of French in services at Headquarters as well as in technical areas such as maintenance, and to attain a better overall representation of Francophone staff. Air Canada has, quite properly, adopted a methodical approach to the organization of bilingual resources. Unfortunately, neither the methods nor their implementation fully respond to the expectations of their clientele, and the Corporation still needs to demonstrate a more vigorous determination to cope with practical difficulties, including those which stem from collective agreements.

The coming year will provide the Corporation with an ideal opportunity to do this because the collective agreements signed with three major employee groups are up for renewal. The Corporation could, for example, attempt to increase the number of bilingual employees among flight attendants, passenger agents and station attendants who serve the public.

The Corporation must also improve its methods of monitoring the language practices of its staff. The great majority of employees are most co-operative. However, there are still some unhappy cases of staff who assume a rather cavalier, even downright negative attitude. The Corporation should make it clear to those involved that Air Canada regards compliance with the Act as a serious matter, as with other requirements for an effective operation, and that all staff should act accordingly.

As regards service to the public, the Corporation has to some extent increased its capabilities in several cities in Canada by hiring bilingual personnel and by providing language training to passenger agents already on the job. Moreover, as a result of our actions and the successful experiment at Ottawa airport, the Corporation has agreed to install bilingual counters in other airports. The system is expected to be in place in March 1980.

In the meantime, however, Air Canada is still unable to offer adequate service in French in several cities, whether at the reservations desk, the check-in counter or the boarding gate. This is the case particularly in Vancouver, Winnipeg, Timmins, North Bay, Fredericton, Saint John and Halifax. The same situation also prevails in several cities in the United States and the West Indies.

The Corporation has attacked the thorny problem of in-flight pilot announcements by producing a tape-recorded glossary containing common phrases in each language. This will be made available to pilots wishing to use it. We seem to have detected an increase in the number of bilingual in-flight announcements made from the flight deck these past few months, and we would like to congratulate all concerned.

With respect to language of work, Air Canada can pride itself on having changed the language of work in the Quebec portion of the Eastern Region from English to French over a two-year period. It is now directing its efforts toward developing technical terminology in French and must finish translating certain work manuals and review its policy of not hiring unilingual Francophones.

In other sectors, whether at Headquarters, Flight Operations, Maintenance or Purchasing and Facilities, changes are slower in coming. Communications of an administrative nature are generally in both languages, but much remains to be done with respect to technical communications. Air Canada is content to await the outcome of court proceedings concerning maintenance and pilot operations manuals. Serious problems having to do with supervision and training in French in these areas are therefore still unresolved.

There has been an improvement in Francophone representation at the senior management level, which is now at 24.4%. Overall, 19.4% of the staff is Francophone and they represent 15.8% of management and 15.6% of administrative and technical support staff. They are clearly under-represented in Flight Operations where they account for only 10% of the pilot and 5% of managers. In Maintenance they represent 35% of the unionized employees, but only 15% of management. On the other hand, they represent approximately 75% of the employees in the Quebec area of the Eastern Region.

The number of complaints has regularly increased in recent years. In 1979 153 were received. Ten were unfounded and most of the remainder concerned service to the public, in-flight announcements and services, airport announcements, and services at the check-in counter, the boarding gate and the reservations desk. Again this year, several complaints concerned the lack of advertising in French in areas where it is the minority language. We very much hope that the new policy the Corporation is to adopt on this matter will resolve the problem, which has existed for several years. Air Canada's co-operation has been good; 119 complaint files were closed this year, of which 42 had been carried over from previous years.

Atomic Energy of Canada Limited

Results from our 1979 audit suggest a very uneven performance. For the most part, Atomic Energy is capable of meeting its obligation to serve the public in both languages, the demand for service in French being relatively restricted. To all intents and purposes, however, the language of work is English, and the number of Francophone employees remains small. Generally, throughout the Corporation, there is little co-ordination of effort and reluctance on the part of some managers to tackle the major problems in the area of official languages.

Of the approximately 6,900 positions in the organization, only 480 (7%) require that incumbents be bilingual. There are very few bilingual positions outside Montreal and Ottawa, and, doubtless more serious, some 35% of the incumbents of bilingual positions do not meet the language requirements of their positions.

Only 450 (6.5%) of the Corporation's employees are Francophones. At Headquarters and subsidiary company offices located in the National Capital Region, Francophone participation stands at 16.4% (160 of 975).

employees) while in offices in Quebec it rises to 44.7%, with 136 of 304 employees being Francophones. This means that elsewhere in Canada the Francophone participation is less than 3%.

The lack of opportunity to work in French compounds AECL's difficulty in recruiting Francophones, especially in the professional groups. The Engineering Company has planned for more than a year to carry out a thorough analysis of the labour market for Francophone engineers, particularly with regard to its Montreal Office, but this has still not been done. An example of recruitment difficulties is seen in the overall Francophone participation in the engineering, scientific and administrative categories. While the total number of persons in this group has increased in the past year from 1,340 to 1,529, the number of Francophones has remained almost the same.

There have been some efforts to increase the use of French as a language of work but the limited bilingual capability within the organization, particularly at the more senior levels, is a serious handicap. Most non-technical internal documents and general information circulated to employees are available in both English and French. However, communications within the organization are primarily in English, causing particular difficulties for the subsidiary Engineering Company's Montreal Office in dealings with their own Head Office in Toronto and with much of the Corporate Office in Ottawa.

Six complaints were received in 1979, and one was unfounded. Three concerned an article which appeared in *L'Actualité* alleging discrimination and a lack of effort by the organization to recruit Francophone professionals. Another dealt with a product information folder that was available only in English. The last concerned the bilingualism bonus. Although four of the files have been closed, some of the questions raised continued to require attention.

Auditor General

Because of the importance that Parliament and the Canadian public attach to government spending, the Auditor General's Office is a key agency in the federal apparatus. Language reform has been a slow process in this organization, particularly in terms of Francophone participation which has declined since last year.

The Office has still not adopted an official-languages policy, although we understand it is working on a policy statement which will be distributed early in 1980. The Official Languages Branch will then be in a position to issue a bulletin informing employees of their language rights and obligations.

A little over 40% of the staff is bilingual, and the Office is therefore generally able to provide service, both orally and in writing, in both languages. It also tries to organize its auditing teams according to the language needs of the department being audited.

Work in the Office is arranged in such a manner that Francophones have an opportunity to work in French. All auditing programmes in units working in

French are unilingual French or bilingual, as are all communications from and to these units. Training and development courses are offered in both languages.

The participation of Francophones has decreased somewhat from 129 last year to 114. At the senior management level, the number of Anglophones has increased from 22 to 31, whereas Francophones remain at 6; of 41 Francophones in Administration last year, only 29 remain; and the 11 employees in the organization and methods group include only one Francophone. Efforts to recruit a larger number have been disappointing, with only two out of eleven candidates hired in 1979 being Francophone. To remedy the situation, the Office is planning a more complete analysis of the reasons for weak Francophone participation. We trust these efforts will quickly lead to concrete results.

The Auditor General's Office was the subject of two complaints in 1979. The first was from a Francophone who had taken part in a selection interview conducted in English. The other concerned the submission in English only of the Auditor General's preliminary report on his study of the House of Commons. The first complaint was resolved promptly; the second was still under review at year's end.

Bank of Canada

Our 1979 assessment of the Bank of Canada confirmed that it has made real progress in official-languages matters. With very few exceptions, it serves the public in both languages; participation of both language groups is good; and Francophones can work to an increasing degree in their own language.

The Bank has taken the major steps of appointing an advisor on bilingualism and of establishing an advisory committee on bilingualism presided over by a deputy governor. However, a more detailed policy and better methods of employee information would accelerate implementation of the programme.

Clients receive correspondence and publicity in the appropriate language. The good linguistic quality of the Bank's publications for both the public and its employees should also be mentioned. However, bilingual services at agency windows and at information and security desks could be offered more spontaneously.

Our study also showed that over 35% of the Bank's employees are bilingual. Knowledge of both languages is particularly high among senior executives, managers and professionals. The Bank recognizes the need for bilingual persons to serve its clients and employees; however, it prefers not to identify specific bilingual positions but to aim for general bilingualism among its staff. We find this laudable, for as we have said earlier in the Report, the mechanics of position identification can be a substitute for the genuine article.

Francophones represent 36% of some 2,000 employees, roughly 20% of managers and professionals and 40% of operational and administrative

personnel. However, in terms of regional representation, there are too few Anglophones in Montreal and Francophones in the Maritimes.

Employee services and internal documents are available in both languages except in the data processing field. However, there are too few bilingual personnel able to provide internal travel, security and library services. The Bank has already begun to remedy these weaknesses.

A number of Francophone professionals work in their own language and produce their memoranda, technical reports and oral presentations in French. Supervision in Ottawa, however, is not always available in French and there is a strong tendency for supervisors, both Anglophone and Francophone, to fill out evaluation forms in English. The Bank should resolve this problem as soon as possible.

We received one complaint against the Bank of Canada during 1979. It concerned a letter in English sent to a Francophone. The matter is still under review.

Canada Council

The Canada Council has achieved a high standard with respect to all aspects of the federal official-languages policy—language of service, language of work and equitable participation.

According to the Council, all publications, news releases and advertisements are put out in both languages. In addition, correspondence is drafted in the language of the recipient, and receptionists and switchboard operators greet the public in both English and French.

Meetings of the Council and its Advisory Panel are in both languages with simultaneous interpretation provided. Because most managers speak both languages and a majority of internal documents and services are bilingual, employees are usually able to work in their own language.

The Council has achieved an impressive level of linguistic skills among its staff. No fewer than 87 % of its 207 employees are bilingual, and only five incumbents do not meet the requirements of their positions. The staff includes 131 Francophones and 76 Anglophones. At managerial levels the number of Anglophones and Francophones is more equal, but the Council needs to incline its overall participation towards the Anglophone end of the scale.

On the whole, the Council has responded promptly and in a co-operative manner with respect to complaints, and three of the four dealt with during the year have been settled. Two concerned unilingual English telephone reception in Ottawa and Prince Edward Island. The Council was at a loss to explain the incident that occurred at headquarters since all the receptionists and their replacements are bilingual. In P.E.I. the problem was settled by the installation of an automatic telephone recording device. In response to a complaint that its representative in the Maritimes could not speak French, the Council appointed a bilingual assistant representative.

Canada Labour Relations Board

The Canada Labour Relations Board plays an indispensable role in the implementation of the Canada Labour Code. It has a small, specialized clientele, for the most part employers and trade unions.

For some years the Board has spared no effort to increase its bilingual capability, and these endeavours have generally met with success so far as service to the public is concerned. The Board has also encouraged a more balanced use of the two languages in meetings at Head Office. In order to consolidate progress made by staff in the area of written communications, it has set up a language unit to check the quality of written material and compile a bilingual glossary of terms used in the technical and law-related fields in which the Board is directly involved.

Of the 86 people employed by the Board in 1979, 62 hold positions at Head Office in Ottawa; the others work in regional offices in Halifax, Montreal, Toronto, Winnipeg and Vancouver. There are 35 Anglophones and 51 Francophones on staff. Sixty positions have been identified as bilingual and slightly less than 80% of incumbents meet the language requirements for their positions. The Board has taken steps to increase this percentage.

In 1979, this Office received one complaint against the Board related to its inability to provide services in both languages at its Toronto office. The Board has assured us that it is now able to provide services in both languages at that location. We have also suggested that it follow through on its plan to give a number in the Toronto telephone directory at which Francophones may obtain services in French, and we hope that this measure will be adopted in other regions where a similar situation prevails.

Canada Mortgage and Housing Corporation

Over the years, CMHC has developed a sound official-languages policy, a bilingual public information programme, bilingual manuals and a language training programme for Corporation employees. However, our 1979 audit indicated that there has been a slowdown in the extension of the Corporation's language reform. The main reasons would appear to be the lack of clearly defined areas of responsibility, a deficient evaluation and monitoring system and inadequate data on representation of the two language groups and employees' language knowledge levels.

The Corporation has approximately 3,250 regular employees. It has slightly less than 900 occupied bilingual positions, and some 88% of the incumbents are linguistically qualified. Consequently, the Corporation should be able to serve the public in both languages. In certain regions, however, our discussions with managers and employees suggested that sensitivity to the needs of minority-language clients might have decreased. It is therefore not surprising that the Corporation's services are not always offered in the official language of the minority and that its press releases and advertisements are sometimes published only in the language of the majority.

Bilingual manuals are available to Corporation employees and a simultaneous interpretation system is used at annual managerial conferences. On the other hand, English is the language of work at Head Office, except in the Human Resources Division where both languages are used extensively. This situation is apparently due mainly to the fact that there are few Francophones in senior management positions and that a number of Anglophone managers have a limited knowledge of French. Furthermore, communications with Francophone employees in Quebec and elsewhere are not often conducted in French.

Some 35 % of the Corporation's employees are Francophones. However, Francophone representation among senior executives is only 15 % and among professionals earning more than \$25,000, approximately 20 % are Francophones.

Eleven of the nineteen complaints received in 1979 concerned a form used in applying for grants under the Canadian Home Insulation Program: only the French version of this form was distributed in Quebec, while the English version was provided everywhere else. Other complaints dealt with the quality of French in printed documents, the Corporation's failure to use the minority-language press in certain regions, and the lack of bilingual services in Barrie, Ontario. The Corporation's co-operation in settling these complaints, as well as two others which had been under investigation since 1978, was good.

Canadian Broadcasting Corporation

The CBC is very much aware of its responsibilities in official-languages matters and has taken concrete steps over the last few years to improve an already sound situation. It has, for example, put together a policy statement, prepared an official-languages plan with specific objectives, and established a language training programme geared to the functional needs of the Corporation and its staff. However, it still needs to establish monitoring mechanisms in order to assess its language programme more effectively.

Some components of the Corporation, such as Head Office and Radio Canada International, operate in both languages. In addition, a bilingual capability is maintained in all centres in order to provide services to the public in either language. The Corporation has identified as bilingual some 30 % of its 12,000 positions. Unfortunately it still has difficulty ensuring services in both languages from certain agencies under contract, in particular with respect to building security, parking lot supervision and cafeteria service.

The CBC is in an almost unique situation with regard to language of work. Both language groups are well represented, with Francophones accounting for 43 % of the staff and Anglophones 57 %. Furthermore, since most employees work in the network of their own language, there are few problems in the area of internal communication. In bilingual centres, both languages are generally used at all administrative levels.

In some centres where employees of one network use the premises and the operational or administrative services of the other, such as the French television station in Toronto, employees belonging to the minority group sometimes find it difficult to work and to obtain internal services in the language of their choice. The Corporation is looking to language training to remedy this situation.

Of the 28 complaints received this year, 20 were founded. Some of these concerned unilingual telephone reception, screen titles, graphics and so on while others dealt with the poor quality of the signal in Northern Ontario. Although 26 complaints were resolved during the year, including 11 from previous years, 14 cases are still under study. There has been some improvement, but the Corporation still takes too long to answer and settle complaints.

Canadian International Development Agency

In 1979, CIDA was one of the sunnier sectors of the official-language landscape. There are still, however, a few dark corners—in particular, the limited use of French as a language of work in some sectors and the availability of certain internal documents in only language.

With a view to maintaining their generally enviable position, the Agency is taking steps to make line managers fully responsible for official-language matters in their respective areas. Their official-languages policy and implementation plan have been published and made available to all staff, and the policy now forms part of the documentation provided to new employees. Special information booklets have also been prepared for employees going on language training and for their managers.

CIDA has no significant problems in providing service to the public in both languages. This is due in large part to the fact that 70% of its 1,000 positions are identified as bilingual and over 80% of the incumbents meet the language requirements of these positions. To prevent a repetition of past difficulties in bilingual telephone answering, all employees have been provided with written instructions and an appropriate glossary of expressions in both English and French.

A troublesome problem area identified by our Office some time ago—the inability of third parties, such as contractors acting on behalf of CIDA, to provide service in both official languages—has still not been dealt with. Might we remind the Agency that the problem has not become any easier through letting it sleep at the bottom of the basket for four years?

Francophones still amount to approximately 50% of CIDA's employees and almost 40% of the executive category. Granted the Agency's particular need to deal in French with Francophone countries, the trend of the last three years towards a more normal Anglophone representation is worth continuing. However, despite the large proportion of Francophones, there are still difficulties in ensuring the use of French as a language of work. The Agency acknowledges that major contributing factors to this state of affairs

are that fully one-third of the supervisors do not satisfy the language requirements of their bilingual positions, and that not all internal documents are available in both languages. These problems should be resolved without delay.

Of the three complaints received in 1979, one did not come within the purview of the Official Languages Act. Of the remaining two, one concerned the use of minority-language media for advertising purposes, the other unilingual reception service. In both cases, the Agency took prompt remedial action.

Canadian National

Although passenger rail services have now been assumed by Via Rail, Canadian National retains a very important network of transportation, telecommunications, express and hotel operations. All these activities involve contacts with the public at large.

Since 1978, CN has made further progress in implementing the Act. As well as encouraging the use of both languages in its contacts with the public, it has achieved a more balanced participation of the two language groups by recruiting French-speaking university graduates. Yet its ability to provide services in French is still sadly inadequate in certain parts of the country. For example, it is still unable or unwilling to recognize the demand for services in that language in a city such as Moncton which has a sizeable French-speaking community.

Publications, advertisements and press releases were issued in both languages in 1979, although advertisements were not always placed in the minority-language press. In other spheres, deficiencies in French-language services are a source of almost constant wonderment. CN Marine's shortcomings are numerous, particularly with regard to live announcements on ferries and at terminals. French-speaking clients experience considerable difficulty in obtaining service in their language at CN hotels, except in Montreal and, to a lesser extent, Moncton and Ottawa. In centres with an important Francophone minority and where CNCP Telecommunications offers counter service, Francophones should not have to be content with service by telephone as a substitute for service at the wicket. If it is to meet customer requirements adequately, the Company still has a long way to go in improving the linguistic capability of its staff in several of these sectors.

The language of work is almost always French in Quebec. At Headquarters and elsewhere it is largely English, although forms, manuals and data processing systems are now almost entirely bilingual and the number of technical training courses provided in both languages has increased.

The Company has had difficulty hiring bilingual personnel for its various hotels, the CN Tower in Toronto and CN Marine. There has, however, been a slight increase in the number of Francophone employees at various levels: at Headquarters they now represent 16% of senior executive personnel and 27% of staff at other levels, compared with 14% and 26% respectively in 1978. In the St. Lawrence Region, which corresponds roughly to the

Province of Quebec, Francophones represent 77 % of the staff; elsewhere most employees are English-speaking.

In 1979, CN was the subject of 55 complaints, 6 of which were unfounded. Thirty-three of the remainder, as well as 26 from previous years, were settled. Twenty-four complaints involved CN activities in the Maritimes (particularly CN Marine) and 10 concerned the lack of French-language services in the Ottawa, Montreal and Moncton hotels. The other complaints involved telecommunications. This year we are again sorry to have to say that CN's attitude could be a good deal more positive and that the Company has been slow and even reluctant to resolve complaints.

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

In 1979, the situation with respect to official languages remained good in the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission. Both in its publications and in its oral and written communications, the CRTC reflects its concern for providing complete service in both languages. It has already met its objective of assigning bilingual employees to work in all the regions, and we hope that it will maintain its present practice of providing simultaneous interpretation services at its public hearings.

In the work environment, meetings, supervision and internal services are conducted in both languages. To mention just one of the CRTC's accomplishments in 1979, computer print-outs are now bilingual: half are automatically printed in both languages and the others are produced in the language of the user.

Of the 250 incumbents of bilingual positions, some 80 % meet the necessary language requirements. In 1980, the CRTC is planning to conduct a study of second language use by these employees.

The CRTC has also met its objective of equal representation of the two language groups: at the end of 1979, with a total staff of some 380 approximately 51 % were Francophones and 49 % Anglophones. Moreover, the CRTC has as an objective to ensure a minimum representation of 30 % for each group in all occupational categories; at present, however, Francophones account for only 11 % of the scientific and professional category whereas they constitute 71 % of the administrative support category.

The 2 complaints received in 1979 concerned a competition notice printed in English only. The CRTC recognized the mistake and quickly corrected it. Two complaints outstanding from last year were also settled. The CRTC has been very co-operative and has dealt effectively with all complaints brought to its attention.

Canadian Transport Commission

During the year, the Canadian Transport Commission considerably improved the quality of its services to the public, but Francophone participation again fell.

In 1979, the Commission sought to consolidate its efforts to provide service in both languages at public hearings by enclosing a pamphlet with notices of hearings announcing that bilingual services were available and by making use of minority-language weekly newspapers for its publicity. In addition, the Commission held official-languages information sessions for its managers across the country, and developed new mechanisms to monitor the implementation of its programme. The record on publications is still not entirely satisfactory, however, since, although produced in both languages, the English version tends to be issued prior to the French. The Commission should take firm steps to see that this practice is stopped and that both versions are published simultaneously.

At present some 55% of the Commission's nearly 800 employees occupy bilingual positions and 80% of them meet the necessary language requirements. This is up slightly from last year. On a less satisfactory note, the percentage of Francophones dropped slightly in 1979, for the third year in a row, going from 25.1% to 24.6%.

The language of work in the Commission is mainly English except in Montreal. At Head Office and at the Moncton Office, most meetings are held in English and a number of Francophones are still deprived of the right to be supervised in their own language. On the other hand, employee-related services are provided in both languages.

In 1979, 5 complaints were brought against the Commission. Two of these dealt with unilingual signs and reception services and were settled quickly. Two others drew attention to an advertisement published in the *Winnipeg Tribune* and the *Sudbury Sun* and not in *La Liberté* and *Le Voyageur*; this matter led to the issuance of appropriate directives. Changes in the Railway Act would be required in order to resolve the fifth complaint, relating to the anachronistic practice of posting warning signs at level crossings in English only outside Quebec while requiring them to be bilingual in that province.

Amendments to meet this deficiency in the Act have been proposed on a number of occasions by Members of Parliament and this Office, but thus far, for reasons unknown, the powers-that-be have been unwilling to proceed.

Communications

In 1979, the Department of Communications continued the gradual integration of its official-languages programme into the management of its operations. Several programmes were set up to recruit more Francophones and encourage the use of French as a working language. However, we again noted shortcomings in the area of service to the public.

The Department has a staff of some 2,000 employees spread from one end of the country to the other. Nearly 75% of the approximately 800 incumbents of bilingual positions meet the language requirements of their positions, an improvement over last year. However, the number of positions requiring a superior level of proficiency in oral French is still inadequate. This may in part account for the fact that telephone reception at both regional offices and headquarters is still not satisfactory.

Overall, one-quarter of the Department's employees are Francophones. In the technical and the scientific and professional categories, however, they make up only 21% and 12% of the staff respectively, and research and scientific work is still carried out in English most of the time. The Department is nevertheless to be commended for a number of measures it has undertaken in an attempt to correct these inequalities, including the creation of a French scientific research unit, the hiring of Francophone university trainees, the awarding of research contracts to Francophone universities and an extra effort to recruit French-speaking specialists.

Of the 9 complaints received in 1979, one was unfounded. Most concerned the French or English unilingualism of telephone receptionists. Although, as noted above, it has some difficulty finding an acceptable permanent solution to this problem, the Department continues to respond promptly and satisfactorily to the complaints brought to its attention.

Comptroller General

The Office of the Comptroller General of Canada has a central responsibility within the Public Service for financial administration and efficiency evaluation. These functions entail frequent contacts with federal agencies. All employees of the Office are located in the National Capital Region, but a number of them travel extensively throughout Canada to visit the regional offices of other federal institutions.

During 1979, we audited the official-languages situation in the Comptroller General's Office. The results reveal a considerably less-than-satisfactory performance when applying official-languages policy. The Office has great difficulty providing service in French; Francophone employees work mostly in English; and a serious disparity exists in the representation of the two language groups.

Review teams visiting other departments and agencies are not always able to provide service in French when required, and their reports to departments are generally presented in English only. Moreover, there are not enough bilingual professionals to respond promptly to oral enquiries in French. On occasion, representatives who sit on personnel selection boards are not sufficiently fluent to interview a candidate in French.

There are various reasons for this rather troubling situation. Although the Office has identified 108 of its 213 positions as bilingual, only about half of the incumbents satisfy the language requirements of their positions. The low language standards of most bilingual positions and the lack of fluency in French of many supervisors are also noticeable weaknesses. Moreover while Francophone representation stands at 20% overall, it diminishes at the higher levels, and at the senior executive level there are no Francophones at all.

One complaint concerning unilingual telephone reception service was received this year and was quickly resolved.

Consumer and Corporate Affairs

The Department of Consumer and Corporate Affairs has made progress over the past few years, but still has difficulty providing services of equal quality in French and English in a number of regional offices outside Quebec.

In 1979, the Department distributed a revised official-languages policy to its employees. The directives, which describe the application of official-languages programmes and monitoring procedures, have been included in the personnel management manual. The Department has also set up a small group to edit and revise French texts.

Services in French in bilingual regions are now available on a more widespread basis and the quality of the French in many form letters has improved significantly. Deficiencies in service are still found, however, in Toronto, Windsor and Vancouver as well as at mobile information booths. These weaknesses are perhaps surprising given that 42% of the Department's approximately 1,000 employees occupy bilingual positions, and 85% of them meet the language requirements.

Anglophones represent 69% of the staff and Francophones 31%. Approximately 17% of employees in the executive category and 12% of staff in the scientific and professional category are Francophones. According to the Department, French is the language of approximately 70% of the work done in Quebec and of 15% to 20% of that performed in the National Capital Region. Elsewhere, the language of work and supervision is generally English, although many internal working documents are available in both languages. The Department has not yet managed to rectify one major shortcoming: the French versions of documents sent from Head Office to the regions are issued long after the English versions.

In 1979, the Department was the subject of 16 complaints, 9 of which represented violations of the Official Languages Act. The main complaints involved the lack of bilingual service at a travelling exhibition in British Columbia, the poor quality of the French in a note sent to clients, and the distribution of press releases in English only. The Department has co-operated well in dealing with the complaints brought to its attention.

Correctional Service of Canada

The Correctional Service of Canada has close to 10,000 employees: 500 at Headquarters in Ottawa, the rest in correctional institutions and parole service offices throughout the country.

Linguistic reform in the Correctional Service is still in the early stages. The course has been charted and responsibilities assigned in a general way, but detailed planning at the institutional level has hardly begun. Until this is done, and effective control mechanisms set up, progress is likely to be slow.

In April 1979, the Service issued a directive to all staff concerning official-languages services to inmates. Exceptional efforts will nevertheless be

needed to translate intentions into reality. The directive was to be followed up with a campaign to make staff and inmates more aware of their linguistic rights or responsibilities. This has yet to be done. There are 570 linguistically qualified employees in bilingual positions in Quebec, but only 50 in New Brunswick and 100 elsewhere. Special arrangements will have to be made in many cases to provide even essential services (medical, chaplaincy, classification, parole, etc.) in the minority official language.

Obtaining reliable statistics on the demand for services in the minority language has always been a problem, mainly because the Service asks only which language or languages the inmate understands. Although in-house studies and our investigations of complaints have generally revealed a substantial unsatisfied demand, management is still reluctant to see inmates asked in which official language they prefer to be served. Unless this question is asked as a matter of course, many individuals will be deprived of one of the few rights left to them.

At Headquarters, the Anglophone-Francophone ratio is 65:35. By contrast in the regions the proportions are very much out of balance, with the inmate population being only 1% Anglophone in Quebec and only 1% Francophone in the other provinces (less than that if New Brunswick is excluded).

Despite the number of Francophones at Headquarters (190 out of a total of just over 500), French still lags far behind English as a language of work. Staff are free to submit reports in the language of their choice, but Francophones often prefer to use English. A spot check of correspondence from Headquarters to institutions in Quebec revealed that in one month 90 documents had been sent in English only. Surprisingly, 58% were from staff who were officially bilingual, and 17% from Francophones. This obviously suggests a pattern which is anomalous, to say the least. A language-of-work co-ordinator has been appointed to investigate the situation and propose solutions.

The Office received 8 complaints this year. Two of them concerned Headquarters; the others related to services provided to Francophone inmates outside Quebec. All have been settled satisfactorily, except one dealing with French-language service in the Matsqui Institution (B.C.) and another concerning a unilingual sign on the gate at the Dorchester Penitentiary in New Brunswick. These are still under review.

Crown Assets Disposal Corporation

The Crown Assets Disposal Corporation is a small organization of some 70 employees charged with the task of disposing of the Federal Government's surplus equipment and supplies. Its record in the official-languages area is more than satisfactory.

There are almost as many Francophones as Anglophones in the Corporation, and service in both languages can be assured without difficulty. Moreover, the Corporation's policy on official languages is clear; performance is checked on the basis of regular progress reports; employees are

aware of their rights and obligations under the Act; and all advertising, public relations material and publications are in both languages.

French is used extensively as a language of work at the Head Office, and in offices in the National Capital Region and in Quebec. Personnel and central services are available in both languages and internal documentation is bilingual.

The Corporation faces a major linguistic problem in its capacity as an intermediary between government institutions and the general public. Government departments and agencies are not required by the Treasury Board to submit their annual surplus reports to the Corporation in both official languages. Since 85% of departments submit them in English only, the result is a major translation task, often made very difficult because of the highly technical terminology used in describing sophisticated equipment. A re-examination of this question should be on the agenda of the Treasury Board for 1980, and we will be watching for the results.

No complaints were lodged against the Corporation in 1979.

Economic Council

The Economic Council of Canada publishes economic research and policy recommendations for the attention of the Government as well as various public and private institutions and the general public.

During 1979, our Office conducted an audit of the official-languages situation in the Council. We learned that, although it has no comprehensive policy statement on official languages, its guidelines on publications state clearly that the results of all research will be published in both languages. Communications with the public are also in both languages, but the status of French as an internal language of research work is very weak and there is a disparity in the representation of the two language groups.

Only a limited amount of research is carried out in French. This is not surprising since, although Francophones constitute 37% of the staff, they are for the most part located in the support areas. There is only one Francophone among 19 senior executives and four among 46 economists. Furthermore, of a total of 18 senior executives and economists in bilingual positions, only six meet the language requirements of their positions. We believe that senior management should make a sustained effort to overcome these deficiencies.

To help correct the language-of-work problem, the Council is attempting to provide a more satisfactory work environment for Francophone researchers by forming one or two mixed research groups. These groups would contain only bilingual positions and half of the researchers would be Francophone and half Anglophone. We shall be watching the development of this project with interest.

The only complaint received against the Council in 1979 was unfounded.

Employment and Immigration

The Employment and Immigration Commission, with over 22,000 employees, has some 600 points of service across the country and 56 abroad. Considering its size and the frequency of its contacts with the Canadian public, the Commission's performance in the area of official languages deserves more than honourable mention.

Over the past year, the Commission has adopted a number of measures to improve the provision of services in the two official languages. It has, for example, developed a policy on the use of official-language minority media, taken steps to deploy staff to ensure better bilingual service, and systematically adopted a policy of posting job offers in both official languages in all offices where a demand has been identified. On a broader scale, it has sought closer liaison with official-language minority associations and has made an effort to be as sensitive as possible to the language needs of its clientele.

By and large, the Commission has ensured that it is capable of providing services in both languages. In areas where there is a high concentration of the minority population, a sizeable number of bilingual positions have been identified. In Eastern and Northern Ontario, for instance, more than 56 % of all occupied positions are bilingual. In New Brunswick, the figure is close to 48 % and in Quebec it ranges from a high of some 57 % in Montreal to 48 % elsewhere in the province. Furthermore, in those areas, over 85 % of the incumbents meet the language requirements of their positions. In the rest of the country, however, there is a drop in the number of bilingual positions to an extent where services to the minority population cannot help but be adversely affected. We might observe in this context that almost one-third of the complaints received by this Office in the past year came from Prince Edward Island, Alberta, Manitoba and British Columbia — areas where few bilingual positions have been identified.

In 1979, an interesting pilot project was developed in the Halifax/Dartmouth area. The Commission undertook a media blitz to advertise the availability of its services in both official languages. Initial results of the experiment indicate a sizeable increase in the demand for services in French. As we have said many times, an ounce of known availability is worth a pound of significant demand surveys.

The overall representation of Francophones throughout the Department stands at 32 %, while in the National Capital Region it is 34.4 %. Francophone representation is generally good throughout the various occupational categories, the two main exceptions being the foreign service and information service categories with some 15 % and 18 % respectively. The concentration of Francophones is such that French can be used as a language of work in a number of areas. Furthermore, internal documentation is normally bilingual and a policy on the use of official languages at meetings has been approved.

In 1979, we received 63 complaints concerning the Commission, 7 of which proved unfounded. Most of the remainder referred to receptionists and other

staff members who were unable to provide service in French themselves and were either unwilling or slow to find someone who could. A number of Francophones complained about correspondence addressed to them in English and the unavailability of pamphlets and other documents in French. Finally, English press releases were occasionally sent to French weekly newspapers. The Commission dealt with these matters effectively and without delay, showing once more the excellent co-operation we have come to expect from this organization.

Energy, Mines and Resources

It is hard to describe the Department's linguistic performance in 1979 as better than lethargic. It still has trouble providing services in both official languages, and English is still by and large the only language of work of its employees. It is hard to imagine this situation changing without a radically altered commitment on the part of senior management.

During the year, the Department established a policy on the language of documents intended for the public. It touches upon correspondence, forms, advertisements, publications, reports and maps. As a general rule, such material is to be produced in both official languages except when destined for a small and specialized public. An advisory committee on publications, reporting to the Deputy Minister, will monitor the implementation of the policy.

Despite these efforts, an equitable position for both official languages continues to be hindered by a lack of capability in French. Only 16% of the Department's 3,574 employees have French as their first language. In the scientific and professional category, a key group in the Department, the figure drops to 6% out of a total of 1,081 employees. Furthermore, although 1,046 bilingual positions have been identified throughout the Department, over a third of the incumbents do not meet the language requirements of their positions.

This situation affects both the provision of service and the language of work. On the service side, communications with Francophone clients are all too frequently in English only, as are many publications which have not yet been translated. It is hoped that, as the new policy is implemented, improvements in the area of written communication will be forthcoming. As regards the language of work, personnel and other internal services are not always available in both languages, and some internal documents still exist in English only. Furthermore, unilingual supervision is quite common.

Nineteen complaints concerning the Department were filed with this Office in 1979. Four referred to unilingual English telephone reception and four dealt with unilingual English documents, among them a map of Ottawa-Hull with topographical indications in English only. The rest touched on matters such as a lack of advertisements in French newspapers, unilingual internal documents emanating from the Financial Services Branch and two positions identified as unilingual when both languages were necessary. While the

Department responded to all complaints, the fact that a number keep recurring in the same areas suggests a lack of long-term solutions.

Environment

During 1979, Environment Canada underwent two major changes—Parks Canada became part of the Department and the Fisheries component left to form a department of its own. When the dust had settled, Environment was left with almost 11,000 employees, more than 4,000 of whom arrived with Parks Canada.

For the purposes of this review, Parks Canada will be examined as a separate entity, following our comments on the rest of the Department. We might observe at the outset, however, that while senior management shows a good deal of concern for official-languages matters, the Department as a whole and the Parks Canada component in particular reflect the inevitable consequences of low Francophone participation: absence of bilingual personnel, and consequent (even if involuntary) lack of sensitivity for the preoccupations of Francophone clients and employees.

To determine the volume of service required in any given area, Environment will be undertaking a survey of demand for services originating with the minority-language groups. At present, it is having problems providing adequate service to its Francophone clientele. Besides the usual difficulties with telephone reception and signs, a number of publications are not yet available in French. Many of these problems are caused by lack of bilingual personnel: less than 25% of the Department's occupied positions are identified as bilingual and only 31% of the incumbents meet the language requirements of these positions.

Francophone representation stands at 15%, but in the scientific and professional category the figure drops to 9%. In the circumstances, Francophones are not likely to find it easy to work in their own language, particularly when internal documents and supervision are not always available in French.

Parks Canada has undertaken a demand survey aimed particularly at the travelling public. It has had problems in this area, especially in providing service in French at exhibitions and in the parks. The main reason for these problems is undoubtedly the lack of a bilingual capability, only about 12% of its occupied positions being identified as bilingual.

Francophone representation stands at 15% in Parks Canada, moving from a low of 12% in the operational category to a high of almost 23% in administrative support. This inevitably hinders the use of French as a language of work, particularly since internal documents and supervision are not always available in French.

The proposed move of the Ontario Regional Office of Parks Canada from Cornwall to Peterborough could mean a loss of as many as 50% of its French-speaking employees, a development which would evidently have a negative impact on the Office's institutional bilingualism. As we have observed in Part I of this Report, the lack of educational facilities for the

children of Francophone employees in Peterborough has caused considerable concern among the Franco-Ontarian community.

In 1979, this Office received 12 complaints against Environment and Parks Canada. Three were unfounded. Most of the rest referred to unilingual guides in various museums and parks and English-only memoranda and stamps in two offices of Parks Canada. One complaint referred to officials of Parks Canada in Halifax who met with a group of Acadians to discuss Acadian survival in English. Hard to believe, but true.

At year's end, we received a number of complaints against the Federal Environment Assessment Review Office, a component of Environment, concerning a hearing at which an environmental statement prepared by Eldorado Limited was submitted in English only. The matter is still under review.

Export Development Corporation

The Export Development Corporation made considerable progress in the official-languages area during 1979. The Corporation prepared a departmental plan, established a system to check its implementation, put together a language training programme using intensive and retention courses, and completed the translation of all its forms. However, it will have to increase its efforts to provide Francophones with a more equitable standing in the organization, particularly at the executive level.

Improvements on the language-of-service front were particularly noteworthy. Telephone and reception services as well as publications for the general public are now available in both languages. In addition, judicious use has been made of the French and English media to promote its various programmes. With almost a third of its slightly less than 400 employees bilingual, the Corporation appears to be in a position, as a general rule, to meet the needs of its clientele.

The use of French still poses problems in internal communications, both at meetings and for employees' annual evaluations. Some internal services in the Administrative and Finance divisions are not always provided in both languages because of the limited bilingual capability of the staff involved.

The EDC's greatest problem relates to representation of the two language groups. Francophones amount to only 20% of the entire staff and there is a serious imbalance in the Finance Division (8%), Operations Europe and Operations America (11%) and at the senior executive level (13%). The Corporation is aware of this inequality and plans to intensify its recruiting in Francophone universities.

The one complaint we received about the Corporation in 1979 concerned the failure to publish a notice in a Quebec English-language weekly. The matter is still under investigation.

External Affairs

During 1979, External Affairs continued to improve the linguistic aspects of its service to the public. The Department also increased the participation of Francophones and made some progress with regard to language of work. Although these efforts are laudable, weaknesses remain, particularly in a few passport offices.

As part of its evaluation activities, the Department reviewed the availability of bilingual service to the public at its missions abroad. The results indicate that all offices with a significant demand in either language could readily respond to needs, and that there was some bilingual capability almost everywhere else. Signage at missions abroad is bilingual, and publication and information services are available in both languages. However, the review pinpointed some problem areas, such as after-hours service. Corrective action is in progress.

The Department has passport offices in Ottawa and seven other locations across Canada. Although efforts have been made to extend bilingual services, the Halifax office, which serves the Maritime Region, still had no bilingual sign outside and no bilingual employee on its staff by year's end. We were assured, however, that solutions were at hand. Three other regional offices—Vancouver, Edmonton and Winnipeg—have only one bilingual person each. A special effort should be made in this area, particularly in view of the symbolic significance of passports and also because the request for a passport is the only contact many Canadians will ever have with the Department.

Certain initiatives taken during the year have placed French on a more equitable footing with English as a language of work. Most internal documents and services are now available in both languages, as are all professional training courses. Unfortunately, the French courses are often not held because of a lack of Francophone candidates, an anomaly which should be examined more closely in view of the fact that Francophones account for 31% of the total staff. Supervision and performance appraisals continue to present problems because of unilingual supervisors. An inadequate number of bilingual secretaries also hinders a broader use of French.

We received 5 complaints about External Affairs during the year. One referred to relations with the public on the part of embassy staff; another concerned proposed changes to the Canadian passport. The 3 others were related to service being offered in English only by various passport offices. These three are still under investigation. The 4 complaints remaining from 1978 were resolved during the year.

Farm Credit Corporation

The Farm Credit Corporation employs 668 individuals working either at its Head Office in Ottawa or in the regional offices. Its official-languages policy is good, its services are normally provided in both languages and, on balance, Francophone participation is equitable.

Nevertheless, this year's audit of the Corporation revealed certain deficiencies with regard to language of service and language of work. We made several recommendations concerning these two matters, stressing in particular the need to include language-related requirements in operational planning and to set up improved monitoring systems.

Publications and loan applications are available in both languages, and in 1979 the Corporation prepared a French version of its mortgage form, which henceforth will be available to its Francophone clients in New Brunswick. In this regard, the Corporation has informed us that a problem exists with respect to provincial regulations concerning the registration of legal documents. All provinces except New Brunswick and Quebec require that unilingual English documents be registered. New Brunswick and Quebec accept documents in either official language.

In Quebec the Corporation has a high bilingual capability; the Anglophone minority can thus receive oral and written communications in their language. Elsewhere in Canada, letters to French-speaking clients are not always in their language. Two other problems relating to all regional offices were also noted: telephones are not always answered in both languages, and press releases and newspaper advertising are sometimes issued only in the majority language of the area.

At Head Office, both languages are used extensively. Elsewhere however, in regions other than Quebec, English is the working language for supervision, at meetings, in internal correspondence and for employee services. Furthermore, when Head Office communicates with Francophone employees in the regions, it sometimes does so in English.

The Anglophone-Francophone ratio is 72:28 and Francophones are well represented at all organizational levels. Francophones make up 37 % of senior management personnel, 23 % of administrative personnel, 25 % of credit advisors and 35 % of administrative support staff.

The two complaints received this year about the Corporation have not yet been settled. One dealt with the lack of French-language service in Manitoba, where the Corporation had only one French-speaking officer; the other concerned English texts that the Corporation had sent for publication in a French-language newspaper.

Federal Business Development Bank

On the whole the Federal Business Development Bank cannot be seriously faulted on its 1979 linguistic performance.

The Bank has now published an official-languages policy statement, created a section to oversee implementation of the Act and set up a language training programme for its executives. However, it does not yet have a system for assessing and monitoring its official-languages programme, and it has not yet informed its employees of its policies and of their rights and responsibilities under the Act. It intends to rectify these shortcomings in 1980.

As a general rule, all services to the public are bilingual, including communication over the telephone and in person, publications, advertising, forms and courses available to clients. However, some signs identifying the Bank are still unilingual, and should be changed to a bilingual format without delay. It is interesting to note that the Bank finds identifying the language requirements of each of its positions too restrictive. Instead, it assesses each work unit in terms of the percentages of French- and English-speaking clients, and recruitment depends directly on the demand for services in the two languages.

Of roughly 2,400 employees working at Head Office in Montreal and more than 100 branches across the country, about 75% are Anglophone and 25% Francophone. The latter are to be found mainly at Head Office (14%) and in bilingual regions (304). Supervision and personnel services are provided in both languages. Employees can usually use either language at internal meetings, and have bilingual documents at their disposal.

This year our Office received 6 complaints concerning the Bank. One proved to be unfounded and the others concerned correspondence, publication signs and unilingual advertising. Three were settled quickly and effectively and 2 are still under review.

Federal-Provincial Relations Office

The Federal-Provincial Relations Office maintains regular contacts with the Cabinet and its various committees and with departments and agencies of the federal and provincial governments. In order to serve its clientele properly, the FPRO requires a high level of bilingualism, something it has managed to maintain over the last few years. At the present time, over 70% of its employees are bilingual, and it has also achieved equitable participation of both language groups. Somewhat to our surprise, however, the Office is not always able to provide bilingual telephone reception. An internal audit revealed that telephones were answered in one language only approximately 25% of the time.

The FPRO's Management Committee studies official-languages matters regularly and has agreed to establish an internal monitoring system to take stock of the language situation in each of its areas of activity. Unfortunately the Office still does not have its own official-languages policy.

Both languages are widely used in most FPRO branches. It is estimated that English is used 65% and French 35% of the time. A policy on manuals and other internal work documents was drawn up during the year. The Office realizes, however, that further efforts must be made to promote the use of French, especially at meetings and in communications between employees and their supervisors.

Both language groups are well represented within the FPRO, with Anglophones constituting some 60% of the staff and Francophones roughly 40%. Francophone representation among members of the executive category, however, has decreased in comparison with last year: there are

currently 11 Anglophones and 5 Francophones in executive positions, compared with 6 in each language group last year.

Two complaints were lodged against the Office in 1979. The first concerned a unilingual English document submitted to a parliamentary committee. The FPRO quickly corrected the error, and the document was available in both languages the following day. We took the opportunity to remind the Office that it should submit all documents to Parliament in both languages at the same time. The second complaint, still under review, concerned a unilingual English report on relations between the Government of Canada and the Province of Quebec (1967-1977).

Finance

During 1979, the Department of Finance continued to move—ever so slowly—towards a more adequate language regime. Progress was made with language training and evaluation, and an excellent report was produced on the use of the two languages in the various branches of the Department. We must now hope that all this will produce more concrete results in the years ahead.

The Department is generally capable of providing service in the language of the client, although there still are instances where Francophones are addressed in English, and information is still not available, on occasion, in French until after the English version has been made public. At first glance, the Department appears well equipped to provide service in both languages since 428 of its 652 employees are in bilingual positions and 84% of them are linguistically qualified. However, the fly in the ointment (as we indicated last year) is that fewer than ten of these bilingual positions require a high degree of fluency in French.

According to the departmental report mentioned above, Francophone employees work in their own language some 30% of the time, but 40% of them want more French supervision and 55% want more French at meetings. This will be difficult because Francophones represent only 20% of the staff in the scientific and professional category, and it is still the case that only three Francophones are found among the 31 executives.

Eight complaints were received this year, but four of them were considered unfounded. The others, plus one from last year, concerned the failure to advertise Canada Savings Bonds in weeklies serving official-language minorities. The Department has co-operated fully with our Office, and we are confident that this problem is being resolved.

Fisheries and Oceans

The Department of Fisheries and Oceans was carved out of the former Fisheries and Environment Ministry in April 1979. It has over 5,700 employees, with some 10% in the National Capital Region and the rest spread across the country. High concentrations in British Columbia, Nova Scotia and Newfoundland account for about two-thirds of the staff.

In spite of efforts to develop a more organized approach to language reform, the Department continues to show acute deficiencies in all three areas of concern: language of service, language of work and a more equitable representation of both language communities among departmental staff.

The Department has trouble providing service in both official languages outside the Province of Quebec. Throughout the Maritimes, for instance, where there is a sizeable clientele of Francophone fishermen, the failure to provide services in French is a matter of serious concern. The fact that only 10% of positions in that region have bilingual requirements and that a good deal less than half of their occupants meet those requirements helps explain the growing frustration of a Francophone public who depend on receiving effective service in their language. The situation is somewhat better in the National Capital Region, but in the rest of the country there is virtually no capability to provide service in French. Overall figures for the Department indicate that roughly 12% of positions are bilingual and that 37.5% of incumbents do not meet the language requirements of their positions.

Only 8% of the Department's employees have French as their first language; internal documents, particularly those of a scientific or technical nature, are not always produced in both languages; and central services are frequently not available in French. In such circumstances, it is very hard for Francophones to work in their own language, and their representation within the Department barely amounts to tokenism.

Six complaints were lodged against the Department this year. Of these, 3 referred to unilingual English guides and documents at the Department's exhibitions in British Columbia. Others concerned an English press release sent to a French newspaper, unilingual licence plates on fishing boats and a four-month delay in receiving the French version of a departmental publication. The Department was co-operative and the first 3 complaints received during the year were resolved promptly; the remaining 3 are still under review.

House of Commons

At the request of the Speaker, we conducted a special study of the House of Commons during 1979. It examined services provided to the public and to Members of Parliament, internal services available to employees, and language of work. The study takes on special significance in view of Parliament's own action ten years ago in establishing English and French as Canada's official languages, for it reveals the extent to which the Commons' administration has practised what their political masters preached.

A long tradition and the presence of a large number of bilingual employees have resulted in a generally satisfactory provision of services in both official languages. Weak spots persist, however, especially with respect to certain services offered to the public and the use of French as a language of work. In order to remedy this situation, the Commissioner has recommended several corrective measures, including the establishment of an official-language policy and the setting up of control and audit systems.

Most of the numerous services provided by the House of Commons staff to Members of Parliament are offered in both official languages. Messenger and page services nevertheless continue to present some problems.

The overall situation is also good for services offered to the public, although various weaknesses have been identified. The most glaring are several unilingual plaques in the Centre Block, a situation we have criticized for a number of years, and unilingual inscriptions at the entrance to the Centre Block and in the Memorial Chamber. Telephones are not always answered in both languages, and the security staff and others responsible for greeting visitors, especially at the entrances to the various buildings, sometimes use French upon request only. All these shortcomings are significant at the seat of the Canadian Parliament, and a special effort should be made to deal with them effectively without delay.

Two-thirds of the roughly 1,775 employees have French as their mother tongue, and 40% of senior and middle managers are Francophones. While we can understand why an organization with an abnormally high demand for bilingual services leans towards higher than usual Francophone representation, a better overall balance should be a clear objective for the future. Most internal documents are available in both languages, but internal communications usually take place in English, generally because that language is widely used by senior management and because a certain number of supervisors are unilingual.

During 1979, we received 13 complaints about the distribution of unilingual English memoranda, telephone reception in the Press Gallery, the absence of service in French at the information desk in the Centre Block, and a unilingual inscription on a piece of sculpture. One of the complaints was unfounded. One was dealt with satisfactorily, as were 3 which had been lodged in 1978. We expect that those matters still under study will be settled when the recommendations of our special study are implemented.

Indian Affairs and Northern Development

Having defined its official-languages policy in 1978, the Department proceeded in 1979 to inform its employees about their linguistic rights and obligations. Information sessions were organized and relevant documentation was distributed to all employees. These efforts are laudable, but like the swallow they do not a summer make, and more substantial results in the Department's language reform are very slow in coming.

The record relating to publications might serve as an illustration. Despite the Department's decision last year to issue all its publications in both languages, in 1979 the Indian and Inuit Affairs Program published more than a quarter of its brochures for the general public in English only. We hope the Department's efforts to prevent this from happening again in the future will be successful.

The Department's indifferent record is perhaps not surprising given the statistical picture it presents of Francophone participation and individual

bilingualism. Total participation of Francophones remains at little more than 13% and remains particularly weak in the senior executive and operational categories. The organization employs over 6,100 people (a reduction of about 4,000 from 1978 because of the transfer of Parks Canada to the Department of the Environment), of whom less than 20% hold bilingual positions; over 70% of the incumbents of these positions meet the language requirements.

Although most documents are bilingual, the working language of the Department is still primarily English because of the low percentage of Francophones and the apparently prevalent feeling that Indian and Northern Affairs has always been and always will be an Anglophone preserve. The Department has, however, made progress with respect to job descriptions and training and development courses, which are now available in both languages. French is also increasingly used in the data processing field. Unfortunately, little improvement has been evident with respect to communication in French with offices in Quebec. This situation is unacceptable and we trust the Department will take firm steps to rectify it in the very near future.

Of the 15 complaints received in 1979, 6 were founded; they concerned, among other things, the unilingualism of internal documents, the lack of advertising in French minority-group weekly publications and English correspondence sent to a French-language school board. The Department demonstrated excellent co-operation in handling these complaints.

Industry, Trade and Commerce

In 1979, the Department of Industry, Trade and Commerce maintained its slow progress toward a more satisfactory language regime. However, adequate service is still not as available as it should be, and English remains the departmental language of work to a very large extent.

Close to half of the Department's over 3,000 positions are classified as bilingual, and almost 90% of the incumbents meet the language requirements. Following observations we made last year, the Department has slightly increased the number of positions requiring a superior knowledge of both official languages, but it still has difficulty serving customers in French, particularly with regard to the distribution of publicity material.

Francophone employees, who represent 20% of the total staff, have little influence on the language of work. Only a very small number hold senior positions, and the Department's clientele is for the most part Anglophone. Close to half the Department's 481 Francophones are in the technical, administrative support and operational categories. Moreover, the Department has not met its own deadlines to increase Francophone representation at all levels.

Of the 18 complaints received in 1979, one was unfounded. The most important were 5 concerning unilingual publicity and 2 with respect to service to the public. In most cases, the Department was co-operative and remedied the situation quickly.

Justice

The Department of Justice has continued this year to improve its performance in the area of official languages.

The Department has an important role to play in preparing federal legislation. In the past, it had been departmental practice to draft legislation in English first, and then to prepare a French translation of the English text. This practice is hardly satisfactory since Francophone legal draftsmen have either to draft in their second language or be relegated to the role of vetting translations.

The Department has taken a number of initiatives in the past year to correct this situation. An increased number of Francophone legal draftsmen and the adoption of new work methods should encourage the practice of parallel drafting of French and English texts, and thus ensure the French language a position of equality in this vital area. Much, however, remains to be done. The main stumbling block is the fact that consultations with departments with respect to drafting and the review of regulations are conducted almost exclusively in English. We believe this problem requires closer attention from senior officials in Justice and in the other departments and agencies involved, particularly the Privy Council Office.

In the other sectors of activity, mechanisms for monitoring progress in language of work and language of service are still not in place. The Department has, however, distributed a brochure to its managerial staff which defines their responsibilities within the framework of the Department's official-languages policy.

At Headquarters, the Department is able to serve the public and issue information in both languages. However, bilingualism is far from the norm among legal personnel seconded to other departments and in regional offices—Quebec excepted. In the National Capital Region 105 of the 285 legal advisor positions are identified as bilingual. In the Quebec regional office, the figures are 18 out of 35, while in the other regional offices, only one out of 150 is identified as bilingual. The Department should increase its French-language capability in those English-speaking provinces where significant numbers of Francophones reside.

The Department is currently studying ways of remedying weaknesses in the language-of-work field that stem mainly from a lack of bilingualism among managers and disproportionate representation of the two language groups. While 48% of positions are identified as bilingual, close to 30% of the incumbents do not meet the language requirements, and at the supervisory level over 40% of managers are not linguistically qualified. In the administrative and personnel services sectors, there has been scarcely any improvement since we conducted a special study of the Department three years ago.

Francophones make up some 31% of the nearly 1,300 employees in the Department. Nine of 36 senior officials are French-speaking, but among the 470 legal advisers Francophone representation has declined from 124 in 1978 to 112 in 1979. There are 76 Francophones among the 285 legal

advisers in the National Capital Region. However, there is only one Anglophone among the 35 legal advisers in Quebec and only two Francophones among the 150 in the rest of the country. The Department should look into the situation in both areas with a view to correcting such obvious imbalances.

The two complaints lodged against the Department last year were unfounded.

Labour

The Department of Labour has 671 employees, 62% of whom are in the National Capital Region. The rest serve in five regional offices and a number of district offices across the country.

The Department has adopted an official-languages policy which was distributed in 1978, and employees are generally well informed about it. An audit and evaluation system for official languages is planned but not yet in place.

The Department is generally able to provide service in both languages in the National Capital Region, Quebec, New Brunswick and Northern Ontario. Over 70% of the incumbents of bilingual positions are linguistically qualified but the number of these positions requiring a high level of proficiency in French remains lower than it should be. Mediation, conciliation and inspection services in French are provided in Southern Ontario and in the Western regions by officers from Headquarters or the St. Lawrence Region.

English is by and large the only language of work except in the Montreal office. Furthermore, although most internal documents are translated, unilingual supervision is prevalent, and French is used very rarely during meetings.

Francophone representation stands at 25% of the staff, but 54% of the French-speaking employees are in the administrative support category. Only two of the 13 senior executives are Francophone, and their representation is very low in the scientific and professional category (6.5%) and the technical category (6.1%).

Three complaints were received this year. Two were unfounded and the third concerned an English document sent to a Francophone. The Department is still investigating the matter.

Law Reform Commission

The Law Reform Commission's overall performance in the area of official languages is excellent.

The Commission has distributed a statement of language policy to its staff and made available guidelines designed to inform employees of their rights and obligations under the Act.

Things are also pretty well as they should be in terms of service to the public. The Commission's research papers and information documents are published bilingually and reception service is also provided in both languages.

With respect to language of work, it is worthy of note that research reports are generally drafted in the language of the author. The Commission will, however, have to continue to encourage Francophones in the operational area to write in French.

Thirty-one of the organization's thirty-four permanent positions have been designated bilingual. Francophones occupy most of the permanent positions which ensure the operation of this organization. On the other hand, in the research area, where specialists are employed on contract, the great majority are Anglophones.

No complaints about the Commission were received in 1979.

Library of Parliament

Our summer 1979 audit of the Library of Parliament confirms that the official-languages situation is a healthy one. The Library is able to serve clients in the language of their choice and employees are usually able to work in their own language.

The Library's principal clients are MPs and Senators, their staff and members of the Press Gallery, all of whom are generally able to obtain services in either language. These include telephone reception (several hundred calls a day), counter service, forms and posters.

Most employees may choose to work in either language, except in certain divisions of the Research Branch where some supervisors are unilingual. The infrequent senior management and division head meetings are held in English; in other meetings, receptive bilingualism is the accepted practice, each person speaking in the language of his choice. All written documentation intended for the staff as a whole and nearly all internal administrative forms are bilingual. Steps should, however, be taken to ensure that selection board members are capable of evaluating candidates in either official language; this has not always been the case.

Francophones are well represented (44%) among the Library's 188 employees. Together with the fact that over 65% of the staff is bilingual, this no doubt helps to explain why, again this year, we received no complaints about the Library.

Medical Research Council

The Medical Research Council provides grants for basic, applied and clinical research projects in the health sciences. The Council has 24 members and a Secretariat with 38 employees. In addition, the Council calls upon the services of 27 working committees whose 219 members are appointed by the Council to evaluate applications for grants and awards.

The Council's official-languages record is fairly good. A tradition of bilingualism indicates a concern for the two languages, both in its general approach and in its publications. Furthermore, simultaneous interpretation is used during general meetings of the Council. However, our 1979 audit revealed weaknesses in its client services and inconsistency in applying measures relating to official languages.

Following discussions with our Office, the Council published its official-languages policy in its monthly *Bulletin* and inserted in its *Grants and Awards Guide* a notice that applications may be submitted in either language.

Oral communication with Francophone clients is not always in French, and the client's language preference is not always respected in written communications, even when a form letter is to be sent. This situation stems from the fact that only 17 employees meet the language requirements of the 23 secretariat positions identified as bilingual. In addition, the level of bilingualism required for six positions is inadequate.

Francophone participation is good in the Council (35%) and in the Secretariat (31%) but somewhat low (21%) in the committees. We noted a problem with the use of bilingual resources: a number of bilingual employees in the Secretariat have duties for which only English is needed, while employees who are essentially unilingual hold positions where a mastery of both languages should be required. This explains in part why the Council's supervisory activities and meetings are usually carried on in English and why internal services have traditionally been provided in English.

No complaints were received in 1979.

National Arts Centre

The very nature of the Arts Centre's mandate means that it has a leading role to play in the National Capital in the area of official languages. It should therefore always strive for excellence, and we are happy to be able to report that an assessment conducted by our Office in 1979 showed that the Centre deserves applause for its performance, particularly with regard to service to the public. Lurking in the wings, however, were problems related to language of work and participation of both linguistic groups which require careful attention.

The Centre has achieved a high level of bilingualism. It has 209 permanent employees, and 90% of those occupying positions involving contact with the public are bilingual. Of more than three hundred part-time employees, all those who have contact with the public are bilingual, with the exception of restaurant employees, of whom only 50% know both languages. The latter situation can hardly be regarded as satisfactory and should be rectified as soon as possible.

Generally speaking, these achievements make it possible for the Centre to serve the public well in both languages, whether at ticket counters, in the parking garage or in the lobbies and theatres. All documentation and publicity material is carefully prepared to meet the language requirements of the clientele for which it is intended. Service to the public in terms of balance between English and French programming is also good.

The Centre still needs to devote a greater effort to increasing the use of French in internal communications. Because it has very few Francophone managers and a number of its Anglophone managers are unilingual, English is the main language of work in the Centre's various committees and

departments. An exception is the French theatre department, which operates mainly in French, although its technical support services are not always provided in that language. Administrative services are available in both languages, but in some cases supervision cannot be provided in French. An increase in the number of Francophones in senior executive and managerial positions and more thorough language training for Anglophone managers would be helpful in facilitating the use of French in internal communications.

Fifteen complaints against the Centre were lodged in 1979, compared with 22 in 1978. Among other things, they concerned unilingual English signs and announcements made during concerts, unilingual documents issued by other organizations but distributed by the Centre, and an alleged lack of linguistic balance in the Centre's programming. The Centre was co-operative in remedying the problems.

National Capital Commission

A special study conducted this year shows that the National Capital Commission is able, generally speaking, to meet its language of service requirements, but is remiss in the area of language of work.

The Commission is quite successful in providing service to the general public in both official languages. This is especially commendable in view of the variety of services it offers and the numerous forms of recreation and entertainment for which it is responsible, in addition to a wide range of dealings with a specialized clientele, including contractors, consultants, suppliers and tenants. It should be noted, however, that although contract forms are bilingual, the accompanying instructions are still almost exclusively in English. The Commission should rectify this situation without delay.

The language of work is essentially English, except at the Gatineau Park Office and in the Quebec Planning Division. Everywhere else there is little concern for the equal status of the two official languages in terms of work, supervision, meetings, or internal communications in general. Circulars addressed to employees are generally bilingual, as are many internal documents, but various reports, forms, catalogues, organization charts and job descriptions are in English only.

Statistics show that a considerable number of the employees occupying the Commission's some 450 bilingual positions cannot communicate adequately in French. In the operational category, this percentage climbs to 46%. Since the bilingual positions are almost all occupied by supervisors, this is a serious hindrance to the use of French as a language of work.

Representation of the two language groups is relatively good. Francophones account for more than 40% of the more than 800 permanent employees, but almost two-thirds are in the operational category. There are very few, if any, Francophone professionals working in such sectors as architecture, landscaping, engineering and heritage activities. Furthermore, Anglophones, who hold positions of authority generally do not have an adequate knowledge of French to deal with and evaluate the work of their Francophone staff in their own language.

A much more serious effort by senior management is required to deal effectively with these shortcomings. This we have already observed in the past, apparently with little result. Let us hope that the 1980s will bring a more positive approach.

Eight of the 12 complaints received during 1979 concerned unilingual signs and notices. Three dealt with the fact that lifeguards at Lac Philippe and Lac Lapêche, and ticket sellers employed by a concessionaire operating boat trips on the Rideau canal, were unilingual Anglophones. These complaints were quickly rectified as a result of the Commission's co-operation. Another, concerning unilingual telephone greetings, is still under review.

National Defence

The Department of National Defence employs approximately 78,000 military personnel and 33,000 civilians. It has bases and installations throughout Canada, a contingent with NATO in Europe, and peacekeeping units in Cyprus and the Middle East. Its achievements and its failures in the field of language reform are therefore of very real significance in the federal scheme of things, and as a result our Office has kept a careful eye on them over the years. We regret we cannot report as yet that the battle has been won, although there have been slow but significant advances on many fronts.

Modest progress was recorded in on-going programmes in 1979, and there was an improvement in services in French for dependents at some bases. Nevertheless, while the use of French is now firmly established as the normal language of work in most military and civilian units in Quebec, it has made little headway elsewhere.

During the year, the Department completed its official-languages plans for the Canadian Forces and its civilian employees. The civilian plan received Treasury Board approval in the summer, but the military plan was still under discussion at the end of the year. The plans bring up to date existing departmental programmes and incorporate the majority of the recommendations made in our 1977 special study. However, the Department has yet to devise adequate information arrangements for its staff and comprehensive monitoring and control systems.

The Canadian Forces have limited contact with the general public, but provide their own members and families with a wide range of services. The Department has identified 9,000 military positions as requiring knowledge of both official languages, but at present only 4,000 of them have linguistically qualified incumbents. Consequently, it is often difficult to get prompt service in French at bases other than those in Quebec and the National Capital Region.

Only 2,640 (63.6%) of the 4,160 incumbents of civilian bilingual positions meet the linguistic requirements. The Department is trying to alleviate the situation by making other arrangements to provide services in both languages. Another major problem is the very large volume of untranslated technical documents, which are used in purchasing supplies and equipment; the Department has not yet found a satisfactory computerized translation system.

Approximately 9,000 military personnel and 4,000 civilians in Quebec now work mainly or entirely in French. In addition, French is the language of work within French-language units at Lahr, Petawawa and Halifax. Despite progress with translation and language training, however, it is still little used by either military personnel or civilians in mainstream activities at headquarters in Ottawa.

Military recruitment quotas have helped raise the proportion of Francophones from 17.6% in 1972 to 24.8% (19.8% officers and 26% other ranks) in 1979. The target is 27% evenly distributed among all ranks and trades. The overall percentage of Francophone civilian employees is 18.6% and Francophone participation in Quebec is 84%. The situation in the National Capital Region, on the other hand, is disappointing; although 1,500 (24%) employees are Francophone, they are poorly represented in the senior executive category (2 out of 21), in the scientific and professional (12%), and technical category (13%). There are few in other parts of the country.

We received 46 complaints about the Department in 1979, as compared with 30 in 1978. Twenty-nine of them were settled, along with 7 carried over from the previous year. A description of the situation at various Canadian Forces Bases can be found in the section of this Report devoted to complaints (Part V).

National Energy Board

The National Energy Board is usually capable of serving its clientele in both official languages. It still has problems, however, in establishing French as a language of work, mainly because of a lack of Francophone professional and scientific staff.

When the Board issues hearing notices, all interested parties are asked to indicate in which language they wish to testify. These notices appear in both French and English newspapers. Over 40% of the Board's occupied positions are bilingual, and 80% of the incumbents of these positions are linguistically qualified. All forms and reports intended for the public are in both official languages.

The Board is still experiencing difficulty in finding Francophone professional and scientific staff. At present, about 12% of employees have French as their first official language, and the figure drops to 5% in the scientific and professional category. Although internal documentation is produced in both languages and employees are encouraged to draft material in their own language, French will never be established as a genuine language of work until these anemic figures are improved.

Two complaints were lodged against the Board in 1979. The first referred to the fact that it was identified in English only on a wreath placed at the War Memorial on Remembrance Day. The second concerned a unilingual English receptionist who did not freely offer the services of a bilingual colleague. At this writing, both matters are still pending.

National Film Board

All is not gloom and doom. The National Film Board, already a superior performer, this year managed to improve its showing in the area of official languages.

Steps have been taken to ensure bilingual service in the Regina and Saskatoon Distribution Offices using the Zenith telephone system as an interim measure until positions recently identified as bilingual are staffed. All regional offices will then be able to provide bilingual service on the spot.

The NFB has 421 bilingual positions out of a total of 963. The percentage of incumbents who did not meet the linguistic requirements of their position fell from 16% in 1978 to 13% in 1979. While some supervisors do not meet the language requirements of their positions, administrative arrangements make it possible for employees to work in the language of their choice. All personnel and administrative services are provided in both languages. Participation by members of both linguistic groups is virtually the same in all employment categories: about 54% Anglophone to 46% Francophone.

Seven complaints were filed in 1979. One of them, as well as two dating from 1978, concerned the Board's plan to close its French-language production centres in Winnipeg and Toronto. Five complaints concerning language of service were handled promptly. One remains to be settled.

National Harbours Board

The National Harbours Board has its headquarters in Ottawa and a staff of some 1,750 employees to manage its harbour facilities throughout the country. Although it has no formal official-languages policy, the Board has had some success in establishing institutional bilingualism.

Our current study of the Board has indicated that, as a general rule, clients are served in their own language, that work is performed in the language of the employee's choice, and that there is a balanced participation of the two language groups.

The Board has not set language requirements for its positions; however, almost all employees who deal with clients are in fact bilingual. The language of business with shipowners, import-export companies, refineries, manufacturers and foreign delegations is mainly English. On the other hand, both French and English are extensively used in dealings with suppliers, contractors and municipal and provincial representatives.

The Board has no national public information programme, but brochures pertaining to local facilities and operations are available in both languages at Quebec and at Saint John, New Brunswick. Unfortunately the brochures are available only in English at other ports, and this situation should be remedied as soon as possible. With rare exceptions, the Board's invitations to tenders and competition notices are published in both French-language and English-language newspapers.

At Quebec ports, work is performed mainly in French, elsewhere in English. Both languages are commonly used at headquarters in Ottawa except in the

engineering and finance sectors, where English is predominant. It is generally possible for employees to use their own language when communicating with their supervisors, during departmental meetings and at the time of their performance appraisals. Bilingual procedures manuals are also available to employees. Communications are in both languages with Quebec ports but in English only with the others.

The only complaint lodged during the year concerned the publication of two competition notices in French only in the *Montreal Gazette*. The complaint is under review.

National Health and Welfare

The Department's performance in 1979 was generally good with respect to language of service, but insufficient in terms of language of work and Francophone participation. However, its achievements should not go unmentioned, for in some cases they constitute a marked improvement over previous years.

In 1979, the Department's Official Languages Directorate concentrated on integrating its revised policies into administrative practices. For example, directives concerning forms, notice boards and publicity were revised to take language requirements into account. Similarly, the departmental financial policy on service contracts now specifies requirements as regards the Official Languages Act. On the other hand, grants and contributions to voluntary non-profit organizations still present a problem. The Department participated in an interdepartmental steering committee chaired by the Treasury Board Secretariat to study the application of language policy requirements to specific cases of grants and contributions. The results, however, have been negligible.

In terms of language of service, National Health and Welfare has made considerable progress, even if it still has a few blemishes on its record. It continues to make an effort to serve the public in both official languages, not only in its telephone and reception services, but also in written communications, and it has launched several projects aimed at more accurately determining demand for services from both language groups.

A few improvements have also been made in the language-of-work sector, although much remains to be done. The telephone directories of the Administration Branch and the Medical Services Branch now identify bilingual employees as such. The Department has continued the inventory of internal documentation with a view to making it bilingual, and it has set up a revision service for English and French texts to encourage parallel drafting in both languages, thereby reducing the systematic use of translation. However, French is still used much less than English in meetings and in the preparation of internal reports and documents.

Of some 8,400 occupied positions, approximately 30% are identified as bilingual, but almost a third of the incumbents fail to meet the necessary language requirements.

Francophone employees represent about 20% of total strength, Anglophones 80%. No satisfactory answer has yet been found to the underrepresentation of Francophones in the technical (18%), scientific and professional (13%) and operational (7%) categories. A comprehensive policy on Francophone participation is soon to be submitted by the Official Languages Directorate.

In 1979, our Office received 25 complaints concerning National Health and Welfare, 5 of which were not justified. The others involved unilingual telephone service, correspondence and forms in the wrong language and the unilingualism of some Canada Pension Plan officers who met with Francophone pensioners in Saskatchewan. In general, the Department was cooperative, although somewhat less prompt than in the past, in dealing with complaints.

National Library

Our audit of the National Library last year showed that it is able to offer the public both general and specialized service in the two languages. It is still not firmly in the saddle with respect to language of work and equitable participation of the two language groups. French is little used in several areas of activity, and the proportion of Francophones among librarians and other professional groups continues to be small.

At the time of our audit, the Library was developing an evaluation and monitoring programme which should determine its problems more clearly and help to find prompt solutions. Senior management is following the development of the official-languages situation closely.

In 1979, the Library distributed new language guidelines to its employees. These may help to correct deficiencies in its telephone reception and after-hours service. However, one-third of the incumbents of the 251 bilingual positions — more than two-thirds in certain branches — do not meet the language requirements of their positions. In the circumstances, some shortcomings in French service are likely to persist, despite a language training programme which has recently been set up with a view to correcting the situation.

Overall, Francophones account for more than 30% of Library staff. However, they are unequally spread throughout the various employment groups since they make up 41.7% of the administrative support staff but only 19% of librarians. Their representation is also limited in middle management. Efforts should be made to improve the balance in these areas.

The Library has taken some steps to encourage equality in the internal use of the two languages: general directives and memoranda, staff services training and development courses and the majority of manuals are available in both languages. Nevertheless, English predominates as the language of work, especially at the senior executive level, at internal meetings and in written communications. Sixty percent of communications between Francophones and their superiors are carried out in English. This unacceptable situation is explained in part by the fact that 36% of supervisors are unilingual.

Two complaints were received during 1979. One, concerning unilingual telephone greetings, was resolved promptly. The other pointed out how difficult it was for Francophones to work in their own language. The Library gave this complaint serious consideration; however, bearing in mind the situation we have just outlined, a considerable effort will still be required to find a satisfactory solution to the problems it raises.

National Museums

The special study conducted by our Office in 1979 suggests that, in spite of considerable achievements, the various organizations which make up the National Museums Corporation still have some distance to go in the area of official languages. Weaknesses are particularly evident with respect to Francophone participation in certain areas and the use of French in internal communications.

The Corporation's official-languages plan is exhaustive, but there are some inconsistencies in the way it is being implemented. To rectify this situation, the Corporation should involve all its managers in the language reform process and clearly define their roles and responsibilities. In addition, it should give the Official Languages Division the authority it needs with respect to the activities of both the Secretariat and the various museums.

The Corporation has had considerable success in providing adequate service to the public. As a general rule, reception, information and tour services are provided in both languages. The same is true of most publications and documentation available at exhibitions. However, our study showed there was still room for improvement in the quality of French at the Museum of Science and Technology, on the Discovery Train, and in the level of bilingualism among guards and elevator operators at the Museum of Man and the Museum of Natural Sciences. The Corporation might usefully introduce controls to identify problems as they arise and to standardize the quality of services provided to its various clients.

English is the dominant language of work. A few forms and some internal services are not available in both languages, most meetings are conducted in English only and some performance appraisals are not drawn up in the appropriate language. Communication between the various branches of each component of the Corporation is in English and few projects are designed and developed in French.

The Corporation employs 311 Francophones and 670 Anglophones. Francophone representation is, however, insufficient in the scientific and professional category (14.1%) and in the technical category (13.8%). It also varies considerably from one component to another, ranging from 16% in the Museum of Natural Sciences to 38% at the National Gallery.

We received 16 complaints about the Corporation in 1979 and generally had their co-operation in settling them. However, 3 complaints (2 dating back to 1977) have not yet been resolved satisfactorily. The first concerns the availability of a French version of a reference work entitled *The Flora of Canada*. The Corporation hopes to issue a French version when a revised

edition is published. Although hardly a satisfactory solution, it may be the only one available, in view of the lengthy period that has been allowed to go by since the matter was first raised. The other two complaints involve the French equivalent of "The National Gallery of Canada". The Act establishing the Gallery will have to be amended to correct this anomaly, and, as of the end of the year, already protracted discussions of the matter were still continuing.

National Parole Board

The National Parole Board has 27 members, including temporary members, and a staff of about 250. Its headquarters are in Ottawa, and it has regional offices in Moncton, Montreal, Kingston, Saskatoon and Burnaby.

Our recent audit of the Board makes it clear that it is generally capable of providing service in both languages and of affording its employees many opportunities to work in the language of their choice. In the crucial area of parole hearings, however, there is no system to ensure that offenders are heard in the language they prefer. In 1978-79, there were some 8,500 hearings and it was clear from our interviews with Anglophone inmates in Quebec and Francophones elsewhere that their language preferences were not always respected.

According to a survey conducted by the Board, 15 of its members are considered to be bilingual (six at Ottawa, six at Montreal, one each at Moncton, Kingston and Saskatoon, and none at Burnaby). Out of 247 employees, 134 occupy bilingual positions, and 81% meet the linguistic requirements of these positions. Bilingual capability is high in Ottawa and Montreal, but sparse elsewhere and there are no bilingual positions in Saskatoon or Burnaby.

Out of the 27 Board members, 17 are Anglophones and 10 are Francophones. Of the staff of 243, 37% are Francophone and 63% are Anglophone, a proportion comparable to the language profile of the inmate population.

At Headquarters, internal documents and central and personnel services are available in both languages and in most sections of the Board supervision can be provided in French as well as English. French is very much in evidence in day-to-day work but an effort needs to be made to change the existing situation in which Francophones generally find it easier to submit reports to the executive committee in English than to draft them in French and have them translated. At the Montreal office, where all Board members and staff are Francophones, French is the normal language of work. Attempts to encourage Francophones at Moncton to work in their own language have so far met with little success. The other offices work in English.

We received no complaints concerning the National Parole Board this year. A complaint which had been made in 1978 was settled satisfactorily.

National Research Council

Our 1979 language audit of the National Research Council reveals that senior managers are taking steps to ensure that official-languages objectives become an integral part of their operations. However, much still remains to be accomplished, especially with regard to the participation of Francophone scientists and the use of French as a language of work. Given the strategic importance of the Council in the scientific community, it is essential that this situation be corrected.

The NRC has identified some 20% of its positions as bilingual and 70% of the incumbents meet the language requirements. This degree of bilingualism enables the NRC to provide general information in both languages. On the other hand, it is not always able to provide services of equal quality in French in more specialized fields.

A major problem facing the NRC is its low representation of Francophones: less than 14% overall and less than 5% in the scientific category. There are two Francophones among the seven members of the management committee. But none among the directors of laboratories or research divisions. Furthermore, although research associates are an important source of candidates when the NRC fills permanent scientific positions, at this time only 10% are Francophones.

Steps taken to correct this imbalance include closer ties with Francophone educational institutions and research centres, more publicity in these institutions regarding permanent and research associate positions, and the establishment of the Industrial Materials Research Institute in Quebec. However, these measures alone are unlikely to suffice, and a concerted effort by senior management continues to be necessary to redress the present unsatisfactory situation, particularly with respect to scientific positions.

Given circumstances described above, it is not surprising that, with few exceptions, the working language is English. Some research units employ bilingual Anglophones and Francophones and verbal communications related to research are in both languages, but these units are few in number and have little impact on the language of work. Noticeable progress has been made in the provision of administrative and support services to staff, but major problems still exist with technical support and supply services offered to researchers.

The establishment of the Industrial Materials Research Institute in Quebec, which our Office supported, is an important step toward increasing the role of Francophones and of French in scientific research. French will be the working language at the Institute and, in contrast to the situation in Ottawa, Francophone scientists are apparently expressing an interest in working there. It is also hoped that the Institute will develop closer ties with Quebec-based industries and research institutions, thereby increasing exchanges with French-language organizations and perhaps improving the chances for Francophone recruitment.

We received 5 complaints about the Council during the year, one of which did not constitute a violation of the Act. Three others concerned a unilingual

English sign, lack of bilingual telephone reception, and the poor quality of French on a form letter. The fifth pointed out certain problems at the Canadian Institute for Scientific and Technical Information related to service to the public and the language of work. The NRC dealt promptly with all the complaints.

National Revenue (Customs and Excise)

Customs and Excise has come up with an energetic official-languages plan that includes measures to improve the quality of service in French to the public and to give its Francophone employees more opportunity to use French in the work place. However, progress must still be made to increase Francophone participation in the senior management category.

Because of significant public demand, special customs counters offering services in French have been established at the Toronto International Airport. The Department will be doing something similar at other airports, including Ottawa, in 1980. A system for providing service in the second language by telephone has been installed at selected ports of entry across Canada where the demand for service in the second language is minimal. During 1979, a language preference survey of the travelling public which was begun last year has continued at several customs locations in Manitoba and Ontario, and we would hope that further improvements can be made on the basis of results from this review. We are also pleased to be able to report that the majority of the bilingual customs inspectors whose language requirements have been raised now meet the new standards. At present, some 77% of approximately 3,200 bilingual positions are staffed by employees meeting the language requirements.

The Department has introduced a public information programme on the availability of services in French and in English. The first phase of this project involves a series of articles on official languages throughout the Department's numerous publications. Customs employees have also been shown an audio-visual presentation on their obligations under the Official Languages Act. In addition, courses in both French and English are being offered at the Customs and Excise College.

Francophones comprise 26% of the total work force, but they are not well represented in senior management: they come to 16% at the level immediately below the senior executive group and only 8% at that level. In order to encourage greater use of French and to promote Francophone participation at higher levels, the Department tries to send about twenty selected employees a year to work in a different linguistic environment. It has also prepared a number of job-related language training courses.

Two internal studies are now being carried out—one will attempt to explain why French is not used more often even where there is significant Francophone representation, while the other will examine the turnover of personnel, the mobility of Francophones, the use of recruitment centres, and the rate of promotion and retirement. The results of these studies will be used to

improve the language-of-work situation and, in particular, to increase the rate of Francophone participation in senior management. We will be following these initiatives with interest.

Seventeen complaints were received in 1979, four of which were unfounded. The others related to unilingual signs, unilingual telephone service, the receipt of documents in the wrong language and the failure of officers to speak the language of the client. The Department resolved these complaints in a characteristically thorough manner.

National Revenue (Taxation)

Taxation has a comprehensive official-languages policy and plan, and has made considerable progress in incorporating the requirements of language reform into its operations.

Departmental publications and forms are generally available to the public in both official languages, and the advertising campaign during the income tax season is effectively directed at both linguistic communities. Counter and telephone services to taxpayers are usually available in both English and French in areas with large concentrations of both Anglophones and Francophones. On the other hand, the Department continues to experience difficulties in serving the smaller official-language minorities in their preferred language.

In the Quebec offices the language of work is French, but elsewhere, including Head Office, English predominates. One continuing problem is the low percentage of supervisors who are able to communicate with their Francophone employees in French.

At present, about 18 % of the Department's more than 14,000 employees occupy bilingual positions. During 1979, the proportion of incumbents who met the language requirements of their positions rose to 79 %, up 9 % from the previous year. Francophones form 26 % of the staff and are adequately represented in all employment categories except the executive, where they number 7 of 35. It had been hoped that the proposed Taxation Centre in Jonquière, Quebec, would provide a training ground to enable a greater number of Francophones to compete for senior positions throughout the Department. However it appears that the Jonquière project has been stalled for the time being. We urge the Department to give priority to its establishment as a means of improving Francophones' opportunities in the service.

In 1979, there were 29 complaints against the Department (of which 26 were founded) most of which were settled quickly and effectively. Many dealt with unilingual service to the public, particularly telephone service and written communications. Despite its relatively large number of bilingual employees, the Ottawa District Office has difficulty ensuring adequate services in French. This indicates one of two things—either it takes more bilingual people than departmental management might expect to provide service in both languages, or not all those who collect a bilingual bonus can deliver bilingual services.

Post Office

Implementing the Official Languages Act in an organization such as the Post Office, with its 60,000 employees and 8,300 offices, is a complex and difficult undertaking. Although the Department has some worthwhile achievements to its credit in the area of language reform, it has not been very successful in implanting sound official-languages principles throughout its operational services. Given the degree of decentralized operational authority, it is of critical importance that corporate objectives for the provision of services in both languages be firmly and explicitly transmitted to those who have direct responsibility for service.

In 1979 the Department was still giving more attention to conducting a nation-wide demand survey than to the task of determining how client demands can be met where they are known to exist. This tendency continues to be reflected in the Official Languages Plan for 1980. There appears to be a readiness in some quarters to try out new methods of meeting minority needs, but management needs to give formal endorsement to this approach.

In terms of language of service, the Post Office has made considerable progress with respect to notices, publications, promotional material and correspondence. However, it still has difficulty offering adequate service in both languages at a number of offices, especially those in the National Capital Region where the situation is unsatisfactory in many respects.

French is rarely the language of internal communication except in Quebec and within certain branches in the National Capital Region. Even at headquarters, meetings are generally held in English and most inter-branch communications take place in English.

In general terms, the two major language groups are equitably represented. The Department's 17,000 or so Francophone employees constitute 29% of a total staff of more than 60,000, with 95% of them employed in Quebec and the National Capital Region. However, Francophone representation in the executive and scientific and professional categories is less than 16% and 7% respectively. These proportions should be considerably improved.

In 1979, we received 103 complaints. Most concerned the lack of bilingual services at sales outlets. Except in certain areas of Western Canada, where institutional bilingualism still leaves much to be desired, the Post Office generally attempted in 1979 to settle complaints within a much shorter period of time—a task facilitated by the increasingly close co-operation between its staff and our Office.

Prime Minister's Office

The Prime Minister's Office lies at the centre of government and of a busy communications network involving Cabinet Ministers, Members of Parliament, senior officials, the press and the general public. It must therefore respect the requirements of the Official Languages Act in an exemplary fashion.

The management of the Office is aware of its responsibilities, at least insofar as specific areas of service are concerned. For example, it lost no time correcting inequalities of service made public by Francophone journalists during the reorganization that followed the change of government in June 1979. It should nevertheless establish a general policy statement on official languages which would be tailored to its particular role and would clearly delineate the responsibilities of various staff members.

On the whole, service to the public in the two languages is good. At least one bilingual professional is employed in each branch of the Office, and qualified staff are responsible for maintaining the linguistic quality of documents of a public nature. A number of managers are enrolled in language training courses. Finally, based on an approximate estimate, half of the staff is bilingual. A more precise evaluation of employees' language skills should, however, be carried out.

Francophone employees are encouraged to use French in internal communications. However, because many managers are not bilingual, English remains the main working language, particularly during meetings and in written communications. Of the 96 employees in the Prime Minister's Office, 54 are Anglophone and 42 are Francophone.

During the year, we received 3 complaints involving the Office, and they were dealt with promptly. The first referred to unilingual Anglophone telephone greetings and the other 2 demonstrate the need to improve control procedures relating to material destined in one way or another for the general public—one referred to an error in the French wording on the wreath laid at the Cenotaph by the Prime Minister on Remembrance Day; and the other pointed out that a message welcoming participants to a national athletic event was issued in English only.

Privy Council Office

The Privy Council Office lies at the heart of the machinery of government because of its responsibilities for liaison between departments and agencies and the Cabinet and its committees. Although its functions are carried out largely within government, and there is no regular contact with the general public, it nevertheless has a special obligation, because of its central role, to set an example for other government agencies.

Seen in this context, the Office's performance is satisfactory but hardly inspiring. Positive measures have of course been taken during the year (for example, an internal evaluation programme to assess performance and determine what progress is being made), but the Office does not as yet have its own official-languages policy.

Since the PCO must serve government departments and agencies in both languages, it has identified nearly 80% of its positions as bilingual, and more than three-quarters of incumbents meet the requirements of their positions. Two problems nevertheless remain with regard to service: according to an internal audit, more than half of the time telephones are answered in one language only, and the level of French required for bilingual positions

is in some cases lower than it should be. The latter situation is particularly unfortunate because PCO representatives attending interdepartmental meetings should have a good command of both languages.

With regard to language of work, an evaluation conducted by the PCO showed that English was used 74 % of the time and French 26 %. The predominance of English results largely from the fact that it is generally the language used to communicate with Cabinet and its committees and with senior levels of the federal administration. Approximately 90 % of internal circulars and other work documents are bilingual, and language training programmes have been developed to meet PCO needs.

The linguistic composition of the executive category has a decisive effect on language use, particularly in a small institution. The PCO's situation in this respect is very poor, having dropped from three out of twenty-three in 1978 to one out of twenty-five in 1979. We need hardly stress that energetic measures must be taken if management is to reach its objective of 30 % Francophone participation in this category by March 1981. In the other categories, Anglophones account for approximately 56 % of the staff and Francophones for 44 %.

The unresolved complaint left over from 1978 was settled in 1979. Two complaints were filed this year, one concerning internal correspondence in English, and the other the poor quality of the French version of a document. Procedures devised should eliminate such incidents.

Public Archives

In 1979, Public Archives, which were already managing to provide good service to the public, continued to make progress in other areas of their official-languages programme. However, the language-of-work situation requires more imagination and attention.

The Archives have now put together an official-languages policy and set up monitoring procedures, as well as a data bank on the language proficiency of the employees and the language requirements of positions. Henceforth, monitoring the official-languages programme will be included in the Agency's regular operational audit activities. They have also identified customer and employee language needs more clearly and prepared an official languages handbook which gives a succinct description of employees' rights and responsibilities vis-à-vis the public.

The Archives have established some 55 % of their positions as bilingual and 70 % of the incumbents of these positions meet the appropriate language requirements. Oral communications are generally conducted in the client's language. One of the few remaining weak areas is bilingual telephone reception. In the rental agreement pertaining to its auditorium, the Archives have included a clause requiring that all events be advertised in both languages.

Francophone representation at the Archives during 1979 remained at 36 % and there was a slight decrease in the proportion of Francophones among

scientific and professional staff. Overall, 27 % of management positions are occupied by Francophones.

The language-of-work regime is still not what it should be. Both languages are commonly used at general meetings but smaller meetings are conducted in English only and supervisory activities often tend to be confined to that language. We drew attention to these matters last year and the Archives should deal with the problem without further delay.

In 1979, we received 2 complaints concerning the Public Archives, one of which was founded and related to the National Film Archives film and videotape catalogues. The Public Archives were extremely co-operative in handling this complaint, which will be resolved with the introduction of a computerized bilingual catalogue.

Public Service Commission

In the past year, the Public Service Commission has worked hard to increase its employees' awareness of official-language matters and to strengthen the bilingual capability of its offices outside the National Capital Region, particularly those in Halifax and Moncton. Nevertheless, its system for evaluating and monitoring progress is not fully operational, a situation we think requires immediate action.

The Commission does not always manage to ensure respect for language preference in the personnel selection process, a situation we find unacceptable given the crucial importance of fairness throughout the whole area of recruitment and promotion. It is also not always able to provide the public with comparable service in both languages. It has therefore decided to raise the level of language requirements for certain supervisory and management positions, to encourage bilingual identification when answering the telephone, to promote the use of the minority language media, and to work with departments and other federal agencies with a view to establishing selection boards whose members are able to use the first official language of the candidates. All this will be helpful, but it cannot replace a visible commitment by senior management as a means of improving the Commission's performance.

At present, the Commission has some 1,400 bilingual positions (out of a total staff of about 2,600) and 80 % of the incumbents meet the language requirements of these positions. Leaving aside the Language Training Branch, which has a very high proportion of French-language instructors, French is the first official language of roughly 54 % of Commission employees.

The Commission reports that the use of French has increased somewhat in its offices, but that English continues to dominate. More emphasis will have to be placed not only on identifying the factors which prompt employees to adopt English as a working language, but also in actively encouraging the use of French, for example when drafting documents, holding internal meetings, setting up staff development courses and carrying out performance evaluations. A better example from the top would also help—it is

unfortunate that in an organization like the Commission, which should be setting an example to the Public Service as a whole, half of the senior executives in bilingual positions do not meet the language requirements of their positions.

In 1979, our Office received 33 complaints concerning the Commission. Twenty-four were founded and focussed attention on chronic weaknesses in the following areas: telephone service; printed matter for both internal and external use; the use of minority official-language media; competition notices; and the staffing process.

Public Works

The Department undertook a number of official-languages projects during 1979, with a view to correcting deficiencies both in terms of service to the public and in the use of French at Headquarters. All its employees received a brochure explaining their rights and obligations under the Official Languages Act. Language requirements for positions are being reviewed with a view to adjusting them to more appropriate levels. A task force is drawing up guidelines relating to invitations to tender, contract applications and related documentation. Although the Department has not established an evaluation and monitoring mechanism for implementation of the Act, it plans to do so and to integrate it into its planning process during the coming year.

Among achievements with respect to language of service, it is worth noting that a course given to receptionists led to improved bilingual telephone and reception services. The Department has also completed the translation of its forms and documents for the public and usually includes the minority-language press as an outlet for its advertisements. However, the unilingualism of over one-third of those in bilingual positions obviously cannot help the cause of improving service to the public. For example, in New Brunswick only 27 bilingual positions have been identified out of a total of 214, and 11 of the persons occupying them do not meet the language requirements. It is essential that the Department increase its bilingual capability if it is to ensure an acceptable level of service.

Except in Quebec offices, French is rarely used as a language of work although personnel services are generally available in both languages and almost all work documents are bilingual. The special language programme which was to provide Francophones and bilingual Anglophones with technical vocabulary in French has not been launched. The fact that there are many unilingual supervisors seriously hinders the use of French in internal meetings and performance evaluations.

Although Francophone participation in the Department as a whole is 27%, it is too low among members of certain occupational groups such as engineers (58 out of 378) and computer specialists (2 out of 41).

Of the 20 complaints received during 1979, three were unfounded and thirteen were settled. Thirteen files from previous years were also closed during the year. Sixteen complaints relating to unilingual notices and signs, nine of which were received in previous years, are still being studied.

The unilingualism of certain security officers in public buildings was the cause of 7 of this year's complaints. The Deputy Minister plans to settle the problem once and for all by introducing a bilingual services clause when new contracts are negotiated. Other complaints concerned unilingual English plans and specifications sent to a Francophone, the lack of advertising in some official-language minority weeklies, and the denial of requests for training courses in the appropriate official language. In 1979, the Department was once again deplorably slow in settling complaints.

Regional Economic Expansion

Regional Economic Expansion is a highly decentralized department with two-thirds of its almost 1,100 employees serving outside the National Capital Region.

The Department's many documents and similar material destined for the public are available in both languages. On the other hand, it has placed virtually all its bilingual service capability in what it deems to be significant-demand areas. Thus, while more than 400 of its occupied positions are identified as bilingual, only three are located west of Ontario, and in the Atlantic Region there are none outside New Brunswick.

The Department justifies this approach by pointing, for instance, to the results of a recent survey in Manitoba which concluded that less than 1% of requests for programme assistance came from the Francophone community. While we agree that bilingual capability should be sensitive to demand, we continue to believe that the no-demand thesis is likely to be self-fulfilling unless and until service in the minority language is spontaneously offered. The Department has an obligation to the minority which cannot be dismissed simply on the basis of demand surveys in a situation where service is known not to be freely available.

The Department employs 322 Francophones, 30% of the total staff, and they are well distributed throughout all occupational categories. However, outside Quebec, the language of work is English, even though the translation of work manuals is nearly completed.

In 1979, 2 complaints were received. One concerned the use of official-language minority media in the Maritimes. The other concerned the unilingualism of some members of the staff. Both were settled satisfactorily, as were three left over from the previous year.

Royal Canadian Mounted Police

The RCMP employs approximately 15,000 police personnel and some 3,400 civilians. In addition to its federal law enforcement responsibilities, the Force provides police services under contract to eight provinces and hundreds of municipalities.

The Force's official-languages policy has now been distributed. Moreover, the Commissioner and senior members of the Force have demonstrated a greater awareness of, and readiness to deal with, the linguistic shortcomings

of the last ten years. Through their efforts a visible determination to meet the requirements of the Act is taking root in the RCMP and significant progress has been achieved in 1979. In particular, the effort to acquire and deploy bilingual personnel effectively has considerably improved service to the public. There are still areas, however, where the service is less than adequate and, insofar as Francophone representation remains low, it is hardly surprising that English is heavily predominant as the language of work.

The Force will continue to have problems serving the public in both official languages until more of its personnel are bilingual. At present, only 15% of police personnel positions are bilingual and half of those in bilingual positions are not linguistically qualified. There is, however, a bright spot. In 1978 the Force modified its recruitment policies to increase the number of bilingual recruits, and in 1979 the figure rose to 40%.

Written communications with the public are generally in the language of the individual being served. Difficulties can arise however, when RCMP officers acting on behalf of a province issue unilingual legal documents such as traffic summonses. Though the Official Languages Act does not apply in areas of provincial jurisdiction, the Force has taken the initiative of providing unofficial translations of these documents to Francophones in bilingual areas.

Police personnel now stand at 87% Anglophone and 13% Francophone. Efforts undertaken in 1979 to bring about a better balance have been encouraging since some 26% of recruits this year are Francophones compared to 19% in the previous two years. However, the disparity remains at higher levels, particularly the Staff Sergeant and Chief Superintendent ranks where Francophones represent only some 7% and 5% respectively.

English is the dominant language of work in the RCMP. Though most internal documentation is available in both official languages, the lack of supervision of employees in French continues to be a source of concern. Management is attempting to remedy the problem through language training for supervisors. Considerable progress has been made in providing police training in French particularly at the recruit level.

Only 17 complaints were received this year compared to 33 last year. Some concerned the services of highway patrol officers, notably in New Brunswick, and others related to reception services. The Force has recently been more active in responding to complaints and the investigations of nine of the complaints received prior to 1979 were completed. Six are still unresolved.

St. Lawrence Seaway Authority

The St. Lawrence Seaway Authority controls a system of waterways and bridges spread over two large regions, an Eastern Region including Saint Lambert, Beauharnois and Iroquois, and a Western Region which covers the Welland Canal and the Sault Ste. Marie locks. On the whole the Authority's performance in the official-languages area is good.

The Authority made improvements in 1979 by publishing an official-languages plan, appointing bilingual personnel to certain managerial positions and by producing computerized reports in both languages.

Services to the public are generally available in both languages and the Authority is now including a bilingual services clause in concessionnaire contracts. The organization has 285 bilingual positions (out of a total of approximately 1,200), 243 of which are occupied by linguistically qualified employees.

Thirty-nine percent of the Authority's employees are Francophones, the majority of whom work in Quebec. Francophone representation in the senior executive and engineering groups is 33% and 15% respectively. The language of work is French in the Eastern Region and English in the Western Region. Head Office meetings are held mainly in English because of the unilingualism of certain managers. Supervision in the language of the employee's choice is not yet the norm throughout the organization.

We received 4 complaints about the St. Lawrence Seaway Authority in 1979, one of which was unfounded. One complaint concerned unilingual posters, another the quality of French in advertising, and the third a lack of bilingual services at an information booth in St. Catharines. In general, the organization dealt promptly with these matters.

Science and Technology

The Ministry of State for Science and Technology has a relatively high level of bilingual capability but is weak in terms of Francophone participation among scientists and senior executives. In the fall of 1979, the Ministry adopted a policy statement on official languages which was distributed and explained to all employees. However, it still does not have the means required to evaluate and monitor implementation of the policy.

With respect to language of service, a survey conducted by the Ministry in 1979 showed that 77% of its clientele was Anglophone. Since the majority of its positions are classified bilingual and are occupied by bilingual staff, the Ministry is generally able to provide bilingual service. In addition, all publications are now issued in both languages. However, the language requirements for employees in the scientific and professional category remain very low and this doubtless has an effect on the linguistic profile of the Ministry, particularly at symposia and conferences.

Overall Francophone representation stands at 28%. The figure drops to 11% at the executive level, and there are no Francophones among the thirteen employees in the scientific and professional category. We find no indication that the Ministry has responded positively to our recommendations on this matter or is making the effort required to correct the situation.

Last spring, the Ministry made a detailed analysis of the use of French as a language of work. It was found that in both oral and written communication French was used approximately 20% of the time. The same holds true for

meetings. Internal documentation for general circulation is, however, bilingual, and employees can be supervised in both official languages.

We received no complaints concerning the Ministry in 1979.

Secretary of State

The Department of the Secretary of State has a staff of some 3,000 engaged in four major areas of activity—arts and culture, citizenship and official languages, translation, and beginning in 1979, Fitness and Amateur Sport. Although the Department has offices in every province, 74 % of its employees work in the National Capital Region.

In general, as we have observed in the past, the Department's record is good in providing service in both official languages. Over 70 % of its positions are identified as bilingual, and over 80 % of them are occupied by bilingual personnel. All material for distribution to the public is available in both languages. During 1979, a special effort was made to inform the Department's clientele of the availability of bilingual service. Besides displaying signs which encourage the public to use the official language of its choice, the Department sent written reminders to this effect to some ten thousand clients on a business reply card as part of an update of the Department's mailing lists.

As we have noted elsewhere in this Report, we continue to be concerned about the lack of French in various organizations which receive financial assistance from Fitness and Amateur Sport. As long as these organizations receive substantial subsidies from public funds—in part from the pockets of Francophone taxpayers—their inability to provide adequate bilingual services appears to us unacceptable. We understand that the situation is now being examined and we will be following developments with great interest.

In the past we have also called attention to problems of a similar nature with regard to other organizations and groups receiving support from the Department, for example in conjunction with the July 1 celebrations. All too often these organizations are not equipped to mount an appropriately bilingual operation. These difficulties are not likely to disappear by themselves, and we would therefore once again remind senior departmental management that it is *their* responsibility to see that language requirements are met.

In general, employees are able to work in the language of their choice. Excluding the Translation Bureau, Francophones account for 42 % of the staff, and such a concentration evidently facilitates the use of French as a language of work. Furthermore, all internal documentation is available in both official languages and most managers and supervisors are bilingual.

Twenty-one complaints were lodged against the Department in 1979. Of these, 4 were considered unfounded. The appointment of two unilingual English financial analysts whose duties required dealings with Francophone associations accounted for five of the remainder. Fitness and Amateur Sport was the subject of 5 more—one referring to the absence of Francophones in

Canada's national hockey organization, the other 4 concerning the poor quality of the French version of the Athletes' Guide for the Canada Games in Brandon. The remaining complaints against the Department dealt with such matters as unilingual correspondence, telephone reception and internal communications, and on the whole have been dealt with satisfactorily by the Department. Complaints concerning the July 1 celebrations (which are mentioned above) and the continuing problem of unilingual citizenship ceremonies were lodged again this year, and a satisfactory solution to language lapses in the context of these highly symbolic events has yet to be found. Are we entitled to hope that the arrival of a new decade will spur the Department to action?

Senate

A special study of the administrative organization of the Senate was carried out in late 1977. Last year we indicated that the Senate's administration had taken some steps to follow up on the recommendations of the study. Over the past year, however, little more has been done and the administration seems disinclined to implement a number of recommendations.

The Senate has still failed to establish the necessary mechanisms to help it manage the official-languages programme. In particular, it has no official-languages plan and no procedures for monitoring implementation of the Act.

Despite these weaknesses, the Senate can generally provide services in both languages, including telephone and information services, public documents and minutes of debates. In addition, the Law Clerk's office is now better equipped to provide Senators with legal services in both languages. However, the Senate has still not solved a serious problem: a number of committee meetings attended by Francophone and Anglophone Senators or outside witnesses must take place in English because only two of the five rooms are equipped for simultaneous interpretation. This situation we must regard as quite unacceptable on Parliament Hill, and it should be set right without further delay.

The language-of-work situation leaves much to be desired. It is important to emphasize that little improvement has been made in internal services: the majority of documents are only available in English and the unilingualism of some managers prevents the use of French in staff selection interviews. Since the Senate has none of the necessary statistics at its disposal, it is unable to give any precise assessment of the representation of the two language groups.

Given the Senate's role as one of the parents of the Official Languages Act and its symbolic and substantive importance in the legislative community, we would expect it to take the objectives of the Act more seriously in its own administration and in consequence to take the steps necessary to complete its language reform programme.

We received no complaints about the Senate this year.

Solicitor General

The Secretariat of the Ministry of the Solicitor General is responsible for the development and co-ordination of Ministry policy throughout the Solicitor General's area of responsibility. The Ministry's three agencies (the RCMP, the Correctional Service of Canada and the National Parole Board) are responsible for administration and programmes in their areas and are dealt with elsewhere in this Part.

The Secretariat drew up an official-languages policy for the Ministry as a whole in 1977, but it apparently was not well received by the three agencies because it did not take into account their particular needs. That being the case, it would be better if the Secretariat and each of the agencies developed policies of their own—the sooner the better. The Secretariat has prepared an official-languages plan as required by Treasury Board, but monitoring procedures still appear to be inadequate.

The Secretariat's performance was fairly good in 1979. Although there were a few problems, service was generally provided in both languages; a good number of employees could work in the language of their choice; and, despite a slight drop, overall Francophone representation remained healthy.

Publications coming under the Secretariat's responsibility are bilingual, and there appears to be sufficient bilingual staff to serve the public in the National Capital Region, Moncton, Montreal and Toronto. However, there is no French-language capability in the regional offices at Vancouver and Saskatoon. Furthermore, even in Ottawa, bilingual staff frequently fail to offer services spontaneously in both languages.

Employees in bilingual areas are said to have many opportunities to choose their language of work, and internal documents, professional training courses, and central and personnel services are provided in both languages. On the other hand, business meetings are mainly in English, except in Quebec.

Of the Secretariat's 190 occupied positions, 78% are bilingual, and 72% of the incumbents meet the language requirements of their positions. Francophone representation has dropped from 32% in 1978 to 27% in 1979. Moreover, at the officer level, less than 20% are Francophone, as is only one of nine senior executives. More are needed, but little seems to have been done to attract them.

In 1979, 3 complaints were received, the same number as a year earlier. One, which was reported in the press, concerned a request that all French correspondence for the Office of the Solicitor General be accompanied by an English translation. This complaint was resolved by the Secretariat in a satisfactory manner, as was another dealing with unilingual documents and seminars. The third is still under investigation.

Statistics Canada

In 1979, Statistics Canada employed over 4,200 people; most worked at Ottawa headquarters, while some 200 held positions at eight regional offices. In addition, more than 1,000 interviewers were hired on contract.

Following our special study, the agency has endeavoured to overcome its most serious weaknesses by circulating policy guidelines to all employees, putting a monitoring system into effect and preparing control mechanisms to ensure compliance with language requirements in contract services.

With regard to language of service, all documents for public use, whether questionnaires or publications of statistical data, are now available in both languages. In addition, the agency has increased the number of bilingual interviewers involved in surveys. Nevertheless, although there are now positions requiring bilingual capability in seven of its eight regional offices, bilingual telephone reception is not always available in these locations.

Statistics Canada encourages its employees to use the language of their choice in meetings and when writing reports. In too many cases, however, performance evaluations of Francophone employees are still prepared in English. In order to stimulate the use of French as a language of work, the agency has made it the principal language to be used in certain survey projects. All internal documents circulated throughout the agency are already available in both French and English, and training and development courses are offered in both languages in bilingual regions.

Of the agency's total staff, 68% have English as their first language and 32% French. Measures taken over the last few years to increase Francophone participation have been particularly effective with regard to computer scientists, and the number of Francophones in this group has increased substantially. By contrast, the proportion of Francophones in other groups in the scientific and professional category is still low: 14% of the economists and 12% of the mathematicians. Similarly, only 14% of senior executives are French-speaking.

There were 14 complaints against Statistics Canada this year, 13 of which were founded. They concerned unilingual employees and documents and the poor quality of some services provided in French. The agency took prompt action to settle all these as well as a complaint lodged the preceding year.

Supply and Services

The Department of Supply and Services provides a wide range of goods and services for other government departments and agencies. It has approximately 10,000 employees, over 70% of whom work in the National Capital Region.

At present, 78% of the incumbents of 3,500 or so bilingual positions meet the requirements of these positions. The Department's bilingual capability is, however, heavily concentrated in the National Capital Region, Quebec and New Brunswick, and this could hinder service in French in other areas of the country. On the other hand, it has updated its list of several thousand suppliers to indicate their preferred language and modified its Contract Information System so that contracts are issued in the language of the vendor.

English is still by far the main language of work, but some steps have been taken to facilitate the use of French. Meeting agendas and reports are prepared in both languages as is most internal documentation. The number of training courses available in French has been increased, and the Department has established eleven units working in French. There is still a long road to travel, but the journey has begun.

Although 36% of the Department's employees are French-speaking, most of them are in the administrative support and operational categories. In the scientific and professional category, the figure stands at 24% and in the executive category it is 16%.

Sixteen complaints were lodged against the Department this year, of which four were unfounded. Most referred to the absence of telephone reception in French, particularly in Moncton. The Department was generally co-operative in the resolution of the complaints.

Teleglobes

Again this year Teleglobes deserves praise for the serious effort put into the administration of its official-languages programme.

Last year, we noted that the Corporation had fully integrated implementation of its bilingualism programme with its operational objectives. However, there is still room for improvement, particularly with regard to the use of French as a language of work in the engineering sector.

Over half of Teleglobes's close to 1,400 positions are identified as bilingual and some 90% of the incumbents meet the necessary language requirements. The Corporation is able to provide services in either language to its clientele, which comprises telephone and telecommunications companies, federal, provincial and municipal institutions, foreign governments and international agencies.

Francophones make up 45% of all Teleglobes staff and nearly 55% of Corporation employees in Quebec. In spite of this, English is often the language of work and of meetings, especially among engineers and scientists. Work documents are available in both languages, including computer print-outs, the translation of which is now almost completed. In addition, the Corporation has set up a committee to put together technical documentation in both French and English from its suppliers and to provide employees in Quebec with a glossary so that they will become more familiar with French technical terms.

No complaints were received in 1979. However, one received the year before concerning Teleglobes's logo is still under laborious investigation.

Transport Canada

Transport Canada continued to make progress in 1979 in the application of its official-languages programme, but there has been very little change in the participation of the two language groups and there are still weaknesses in the service and language-of-work sectors.

More than three-quarters of the Department's some 3,500 bilingual positions are now filled by incumbents who meet the necessary language requirements. In spite of this, the Ministry does not always manage to communicate with the public, particularly the travelling public, in the appropriate language. There are also weaknesses in telephone answering services, especially in the National Capital Region, as well as in services provided by subcontractors and concessionaires in various airports, including Toronto International. Firm steps should be taken to ensure that receptionists and concessionaires respect their obligation to deal with the public in both official languages.

With regard to language of work, supervision is generally carried out in the language of the employee's choice. Furthermore a large number of manuals and directives—representing more than a million words—have been translated into French, and the Ministry intends to increase the number of French-language publications in its library by twenty per cent. The number of courses available in French has also increased in several areas such as transportation management, marine training and air traffic control. At the same time, it is worth noting that, unlike their Anglophone colleagues in other regions, Francophones in the Quebec Region still do not find it easy to deal with Head Office in their own language.

The Ministry plans to increase the percentage of its Francophone employees, but this figure hardly changed at all in 1979, remaining at approximately 22.5%. Furthermore, although Francophones constitute 23% of the executive category, they account for only 13% of employees in the scientific and professional category and a little less than 17% of those in the technical category.

This year our Office received 45 complaints against the Ministry. They dealt mainly with unilingual telephone answering service, signage, and service provided by concessionaires at airports. Twenty-four of the complaints made in 1979, as well as 19 made in previous years, were settled. The length of time required for their resolution was generally reasonable, except in the case of complaints concerning the Ministry's concessionaires, who often simply ignored its policies. Senior officials of the Ministry should make more concerted efforts to ensure that the Act is respected by those responsible.

The reader will find more information concerning the situation at the Training Institute in Cornwall, which has been the subject of complaints in the past, in Part IV of this Report.

Treasury Board

One of the many responsibilities of the Treasury Board Secretariat is to establish guidelines for implementation of the official-languages programme in the federal Public Service. For this reason it should be a model for all federal departments and agencies in the manner in which it complies with the Act in its own activities. Unfortunately, our 1979 audit revealed that this is not always the case.

In spite of a sound official-languages policy and a well-structured plan of action, the Secretariat's approach reveals several weaknesses. In particular,

responsibilities have not been assigned to senior managers, and monitoring mechanisms appear to be inadequate.

All official publications and documents issued by the Secretariat are in both languages, and telephone reception is generally bilingual although we continue to receive complaints on that score. In order to ensure the availability of service in both languages, 526 bilingual positions have been established out of a total of 668. However, all branches except the Official Languages Branch itself have some difficulty providing service in French.

Again with the exception of the Official Languages Branch, where both French and English are in routine use, the Secretariat also has problems in the area of internal communications. In other branches, most meetings are held in English only and memoranda for employees are not always bilingual. In addition, supervision and annual performance evaluations are not always conducted in the appropriate language. In these circumstances, Francophone employees often find it preferable to operate in English.

Francophones account for 35% of the staff, but participation of the two language groups varies considerably from one branch to another. Francophones are well represented in the Official Languages and Administration Branches, but poorly represented in the Program and Administrative Policy Branches. There are also serious deficiencies in the distribution of French and English speakers by employment group: Francophones hold only 11% of positions in financial administration and 15% in personnel management, whereas they represent 58% of the clerks and secretaries.

Eight complaints were filed against the Secretariat in 1979. Two of them did not constitute infractions of the Act. Two concerned telephone reception, a third a unilingual address on a notice and another the poor translation of documents. Finally, two complaints related to alleged inequality of access to professional training in French, a question which will have to be looked into carefully. In general, the Secretariat co-operated well with our Office in dealing with complaints.

Veterans Affairs

The Department of Veterans Affairs has displayed admirable willingness to strengthen its bilingualism programme by fully incorporating its official-languages plan into its operational and administration activities. However, it has still not managed to overcome problems of limited use of French and low Francophone participation in some employment categories.

The Department appears to take full account, on the basis of cross-Canada surveys, of the preferred language of its clients. A major question remains — the relocation of Head Office and the impact that the move could have on its future performance in the official-languages field. It will have to anticipate a net reduction in Francophone staff and difficulties in recruiting bilingual employees. The consequences of these developments could well be a reduction in bilingual service and the diminished use of French as a working language or, at best, a situation which will tend to discourage its use in the workplace. As a result, Veterans Affairs officials, who have brought in

a number of promising corrective measures in the past, could find themselves in the unfortunate position of having to re-do everything in these two areas.

Of some 4,500 positions, about 1,150 are identified as bilingual. However, 37% of the incumbents of these positions do not satisfy the language requirements, thus seriously hampering the Department's ability to provide bilingual service, particularly in Veterans Services, the Bureau of Pensions Advocates and the Pension Review Board. In spite of efforts to remedy this situation, it remains critical.

Of the total staff of the Department and its affiliated agencies, 68% are English-speaking and 32% French-speaking. However, more than 80% of the latter are in the administrative support and operational categories. The same situation prevails at Head Office where Francophones constitute 35% of the staff but 74% are in the operational and administrative support categories. It is therefore not surprising that the language of work is English, except among lower level employees in Quebec. Most work documents, however, other than memoranda and directives dealing with data processing, are bilingual. The Department has also begun to compile and prepare a new set of manuals that will be available in both official languages.

We understand that Francophone employees can often be supervised in their own language, the two exceptions in this respect being Veterans Services and the Veterans Land Administration. Since the administrative, financial and personnel services have been consolidated at Head Office, personnel services can be provided in both languages on a more regular basis.

In 1979, our Office investigated 8 complaints concerning the Department of Veterans Affairs. Three have been resolved and one was unfounded. The most serious problem involved the transfer of the Rideau Veterans Home to the Ontario government, which is described in this Report's summary of complaints (Part V). The remaining 6 concerned telephone reception services, the bilingualism bonus, a unilingual English document sent to a Francophone and the poor quality of letters written in French.

Via Rail

Via Rail, a Crown corporation consolidating passenger rail services in Canada, has its Head Office in Montreal and four regional offices in Moncton, Montreal, Toronto and Winnipeg. Integration of 4,000 former CN and CP employees continued during 1979.

In the past, the Company has taken a number of positive steps towards language reform. During the year, it also modified its official-languages policy to include the principle of equitable participation of the two linguistic communities. In addition, it undertook an analysis of its own language needs and capabilities and put together guidelines and implementation plans which must now be given effect by managers.

Services to the public—particularly information and telephone reservation services—are bilingual. Letters are written in the customer's language and

publications appear in both languages, although sometimes one of the versions may be temporarily unavailable. Thirty-five per cent of information reservations and sales clerks and of customer service agents in stations are bilingual, and members of the public can usually obtain services in the language of their choice. However, services are not always available in French on trains and a study is under way concerning the level of bilingualism of on-board employees. It is our view that marked improvements must be made in this area with the co-operation of the railway workers' unions.

The Corporation has decided that French should be the language of work in the Quebec region, that both languages may be used at Head Office and throughout the rail system, and that English is to be used at offices in the other regions. In fact, English is the language used most often at Head Office in the Operations, Finance and Administration, and Development and Planning Sections, and senior management is not yet able to conduct meetings regularly in both official languages. Half of the positions held by managerial and non-unionized staff at Head Office and the regional offices are identified as bilingual, but only 57% of the persons occupying them meet the language requirements. Major work documents are supplied in both English and French. Personnel services are provided in both languages. This does not, however, always apply to services provided by the Finance and Administration Section.

Thirty percent of the Corporation's managerial and non-unionized staff are French-speaking, with Francophones largely concentrated in the Quebec regional office and Head Office. However, because of the low representation of Francophones among on-board employees, only about 20% of the approximately 3,000 unionized employees are French-speaking.

Of the 37 complaints received in 1979 by our Office, 4 were unfounded, 11 were settled, and 18 are still being investigated. The majority of the complaints concerned the lack of French services on trains and in stations. The number of on-board personnel able to provide services in both official languages is restricted by the seniority principle contained in railway employees' collective agreements. A major policy change will be required before this situation is set right, but a temporary solution to the problem might be to employ "passenger service assistants" not only on long-distance runs but on other trains as well. In any event, whatever administrative measures are undertaken to achieve it, a further effort is needed to ensure that Francophone customers can receive adequate service in their own language.

Appendices

Appendix A: Official-Languages Programmes

Table 1

Costs and Person-Years Allocated to Official-Languages Programmes, 1978-79 and 1979-80

	1978-79		1979-80	
	Revised estimates (\$000)	Person-years	Revised estimates (\$000)	Person-years
Outside the Public Service				
Secretary of State's Department				
Grants and contributions for bilingualism in education				
• Formula payments to provinces	184,000		145,000 ^a	
• Other youth-oriented programmes	33,498		30,598	
Grants to official-language minority groups	9,000		11,750	
Other bilingualism development programmes	3,970		1,899	
Operating expenditures	2,228	58	2,267	54
National Capital Commission	425		395	
Commissioner of Official Languages	3,605	98	4,523 ^b	98
Sub-total	236,726	156	196,432	152

Source: *Main estimates and Supplementary Estimates*, 1978-79 and 1979-80, as well as special reports from relevant departments and agencies.

^aPending a new agreement on formula payments, this figure represents a budget of \$140 million plus \$5 million for prior year adjustments.

^bIncludes a supplementary budget for a special information programme.

Table 1

Costs and Person-Years Allocated to Official-Languages Programmes, 1978-79 and 1979-80 — continued

	1978-79		1979-80	
	Revised estimates (\$000)	Person-years	Revised estimates (\$000)	Person-years
Public Service and Armed Forces				
Treasury Board		75		70
Official Languages Branch	1,293		2,931	
Vote 15, Supplementary Resources for Allocation to Departments	18,000			
Public Service Commission				
Language training	35,439	1,312	22,923	799
Administration and other programmes	4,050	154	8,861	364 ^c
Secretary of State's Department				
Translation Bureau	48,237	1,918	51,564	1,834
Departments and agencies	76,162	797	73,763	1,190 ^d
Armed Forces	55,553	673	34,093	1,288 ^d
Sub-total	238,734	4,929	194,135	5,545
Total	475,460	5,085	390,567	5,697

^cIncludes former language teachers who have been reassigned under the Career Orientation Programme.

^dIncludes person-years for replacement of employees on language training which were not fully reported in previous years.

Table 2

Language Capacity of Employees in Bilingual Positions

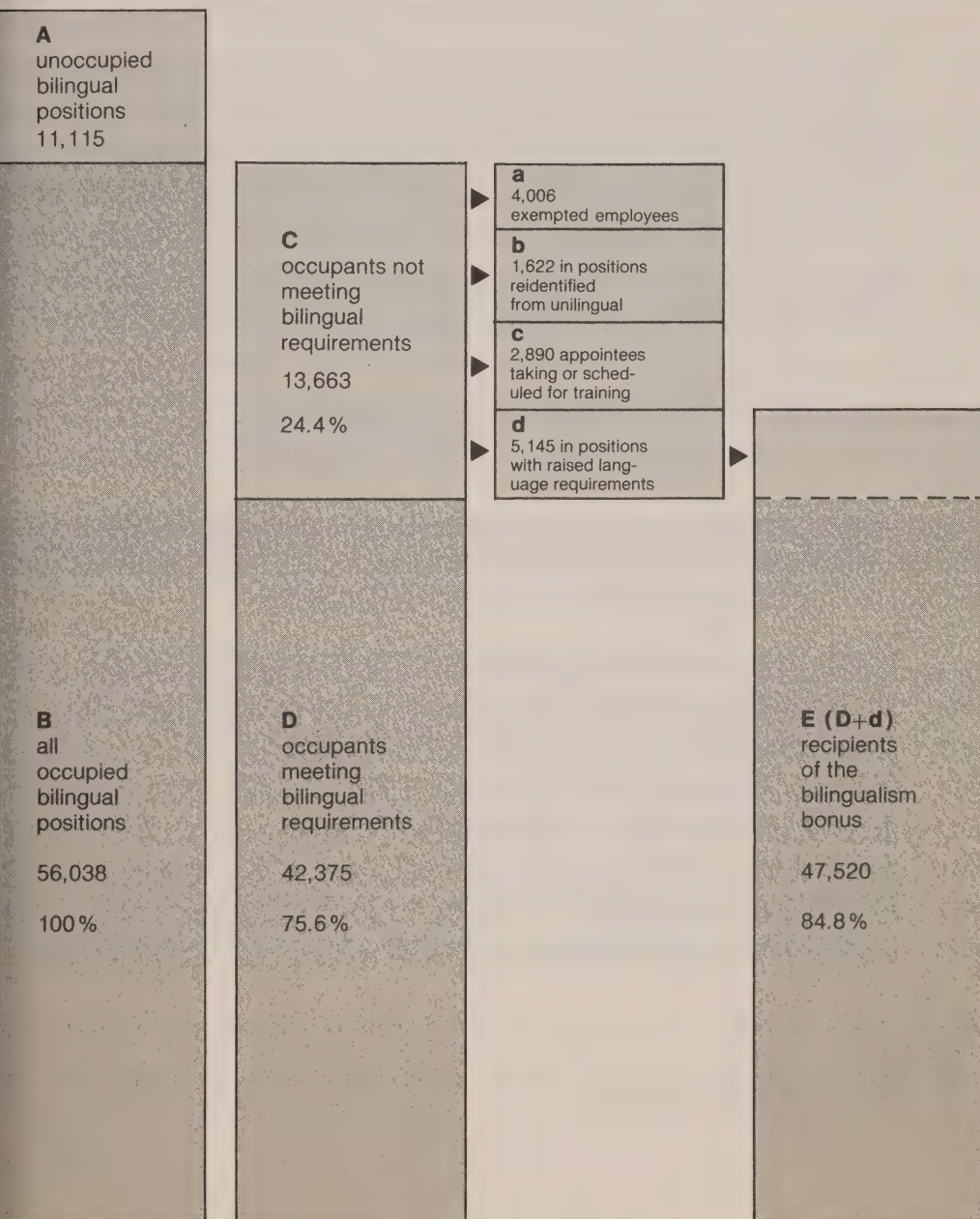
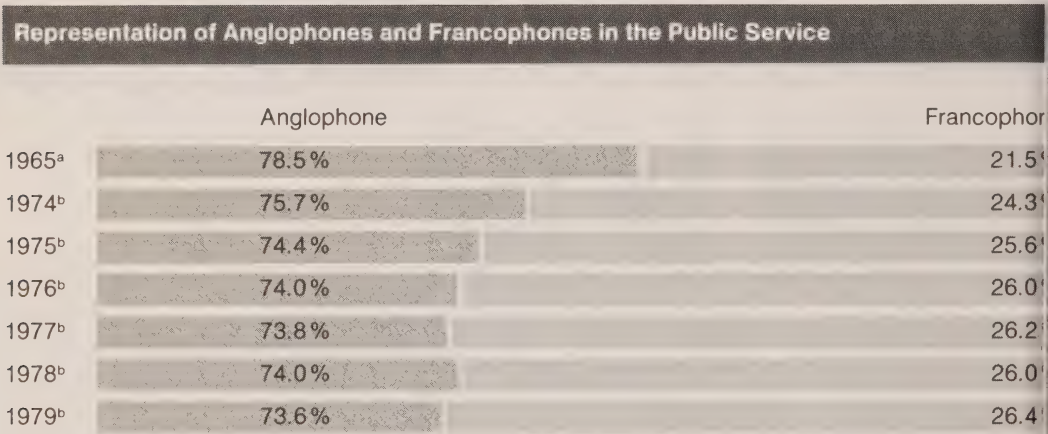


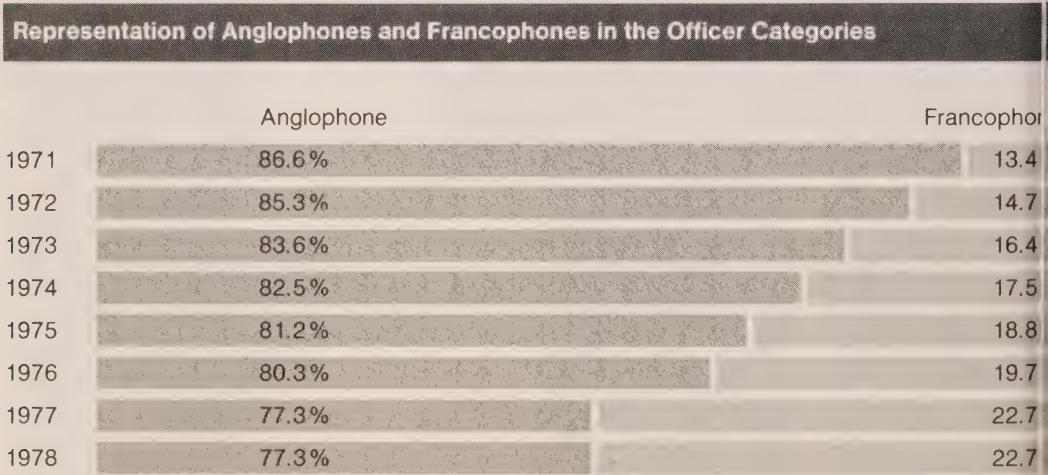
Table 3



^aMother tongue sampling of all federal institutions conducted for the B & B Commission. *Mother tongue* is normally defined as the language first learned and still understood.

^bFirst official language data from Official Languages Information System. *First official language* means the official language (English or French) in which the employee is now most at home.

Table 4



Source: Public Service Commission annual reports, preferred or first official language of employees.

Note: The officer categories include the Executive, Scientific and Professional, Administrative and Foreign Service, and Technical categories.

Table 5

Language Use by Federal Employees in Bilingual Regions

Use (in percentage of time) in relation to position identification

	English	French
Bilingual ^a		
Anglophones	81.8	18.2
Francophones	49.1	50.9
English essential		
Anglophones	98.1	1.9
Francophones	73.7	26.3
French essential		
Anglophones	43.9	56.1
Francophones	15.3	84.7
Either English or French		
Anglophones	92.3	7.7
Francophones	55.5	44.5

Note: *Bilingual regions* refers to regions designated as bilingual by Treasury Board for purposes of language of work. These are the National Capital Region, northern and eastern New Brunswick, northern and eastern Ontario, parts of Montreal and certain other regions in Quebec.

^aDoes not include use of English and French by employees who are not certified bilingual.

Language Use by Federal Employees in Bilingual Regions — continued

Use (in percentage of time) in bilingual regions

	English	French
National Capital Region		
Anglophones	92.6	7.4
Francophones	55.9	44.1
Ontario		
Anglophones	95.0	5.0
Francophones	55.8	44.2
Quebec		
Anglophones	53.1	46.9
Francophones	23.2	76.8
New Brunswick		
Anglophones	96.7	3.3
Francophones	57.0	43.0

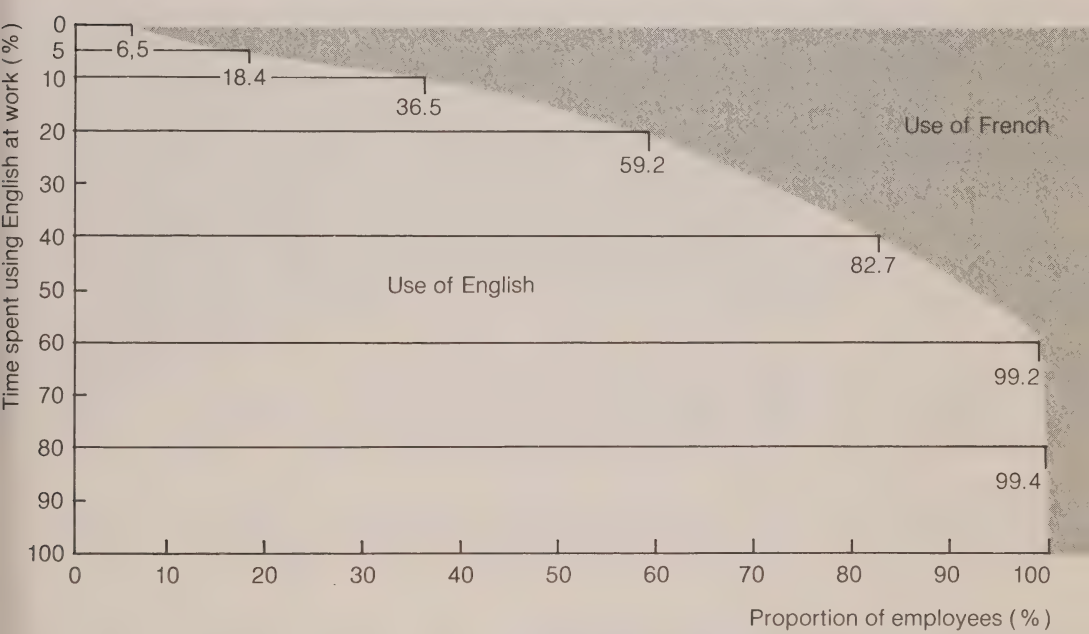
Note: *Bilingual regions* refers to regions designated as bilingual by Treasury Board for purposes of language of work. These are the National Capital Region, northern and eastern New Brunswick, northern and eastern Ontario, parts of Montreal and certain other regions in Quebec.

^aDoes not include use of English and French by employees who are not certified bilingual.

Table 6

Use of Their Second Official Language by Qualified Occupants of Bilingual Positions in Bilingual Areas

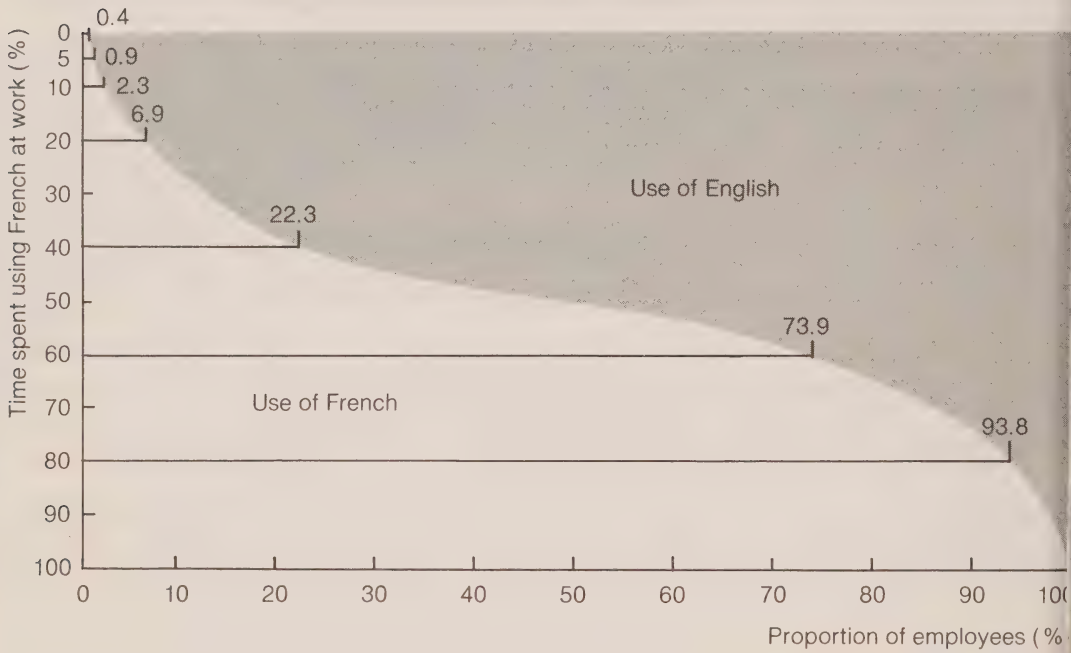
Use of French as a second language



Note: *Bilingual regions* refers to regions designated as bilingual by Treasury Board for purposes of language of work. These are the National Capital Region, northern and eastern New Brunswick, northern and eastern Ontario, parts of Montreal and certain other regions in Quebec.

Use of Their Second Official Language by Qualified Occupants of Bilingual Positions in Bilingual Areas — *continued*

Use of English as a second language



Note: *Bilingual regions* refers to regions designated as bilingual by Treasury Board for purposes of language of work. These are the National Capital Region, northern and eastern New Brunswick, northern and eastern Ontario, parts of Montreal and certain other regions in Quebec.

Appendix B: Education

Table 1
French Immersion Programmes in Eight Provinces

Province	Enrolment	Grades offered	Number of schools
Newfoundland			
978-79	193	K-4,6-8	5
977-78	95	K-2,6-8	3
976-77	56	K, 1	1
Prince Edward Island			
978-79	820	1-5, 7-9	13
977-78	541	1-4, 7,8	7
976-77	304	1-3, 7	6
Nova Scotia			
978-79	363	Prim.-8	10
977-78	127	K, 1,6-8	3
976-77	46	Prim.,6,7	2
New Brunswick			
978-79	3,763	K-9	35
977-78	3,179	K-9	34
976-77	2,504	K-8	32
Ontario ^a			
978-79	15,042	K-8	160 ^e
977-78	12,764	K-8	160 ^e
976-77	12,363	K-8	156
Manitoba			
978-79	2,521	K-10	21
977-78	1,667	K-9	13
976-77	1,290	K-8	14
Saskatchewan			
978-79	1,208	K-12	13
977-78	407	K-8	2
976-77	338	K-8	2
British Columbia			
978-79	2,094	K-10	24
977-78	1,301	K-9	15
976-77	862	K-7	10

French Immersion Programmes in Eight Provinces — continued

	Enrolment	Number of schools
Totals (8 provinces)		
1978-79	26,004	281 ^a
1977-78	20,081	237 ^a
1976-77	17,763	223

Increase in enrolment from 1976-77 to 1978-79: 32 %.

Source : Statistics Canada

Note : *Immersion* is the term applied to programmes in which the language to be learned is used as the medium of instruction. Pupils in immersion programmes generally spend almost all their class time in the other language in the early years and phase down to some 40 to 60 per cent in the higher grades.

No distinction is made by Alberta between programmes designed for Francophones and French immersion programmes for Anglophones.

^aIncludes only those immersion programmes in which French is the language of instruction for 75 % of the week or more.

^eEstimate.

Table 2

ELEMENTARY LEVEL: Second Language Enrolment by Province (English in Quebec, French Elsewhere), Public Schools Only

Province and year	Eligible school enrolment	Second language enrolment		Instruction time devoted to second language (%)
		Number	%	
Newfoundland				
1979-80	88,566 ^p	36,590 ^p	41.3 ^p	5.9 ^p
1978-79	91,010 ^r	34,441 ^r	37.8 ^r	6.0
1973-74	98,823	32,520	32.9	5.8
1970-71	101,877	21,835	21.4	5.0
Prince Edward Island				
1979-80	12,224 ^p	7,181 ^p	58.7 ^p	5.8 ^p
1978-79	12,693	7,534	59.4	6.0 ^r
1973-74	14,947	6,226	41.7	5.5
1970-71	16,818	3,561	21.2	8.0
Nova Scotia				
1979-80	95,997 ^p	38,785 ^p	40.4 ^p	7.1 ^p
1978-79	98,189 ^r	36,679 ^r	37.4 ^r	7.0 ^r
1973-74	113,259	23,853	21.1	5.6
1970-71	121,894	12,642	10.4	7.0
New Brunswick				
1979-80	47,223 ^p	30,336 ^p	64.2 ^p	7.8 ^p
1978-79	48,357 ^r	30,422	62.9 ^r	7.0 ^r
1973-74	57,672	31,997	55.5	6.2
1970-71	61,545	37,305	60.6	8.0
Ontario				
1979-80	1,139,850 ^e	644,000 ^e	56.5 ^e	9.0 ^e
1978-79	1,180,831 ^r	655,198 ^r	55.5 ^r	9.0
1973-74	1,335,082	596,920	44.7	7.6
1970-71	1,361,119	509,955	37.5	7.0
Manitoba				
1979-80	106,470 ^p	43,549 ^p	40.9 ^p	5.6 ^p
1978-79	107,791 ^r	43,613 ^r	40.5 ^r	6.0 ^r
1973-74	124,005	47,845	38.6	5.1
1970-71	134,465	39,739	29.6	5.0
Saskatchewan				
1979-80	107,839 ^p	5,986 ^p	5.6 ^p	6.8 ^p
1978-79	108,268 ^r	6,409 ^r	5.9	7.0 ^r
1973-74	116,169	6,674	5.7	7.8
1970-71	133,514	6,950	5.2	8.0

ELEMENTARY LEVEL: Second Language Enrolment by Province (English in Quebec, French Elsewhere), Public Schools Only — continued

Province and year	Eligible school enrolment	Second language enrolment		Instruction time devoted to second language (%)
		Number	%	
Alberta				
1979-80	216,299 ^e	51,399 ^e	23.8 ^e	7.2 ^e
1978-79	215,938 ^r	51,014 ^r	23.6 ^r	7.0
1973-74	212,824	62,010	29.1	5.5
1970-71	230,433	58,235	25.3	6.0
British Columbia				
1979-80	298,922 ^p	83,444 ^p	27.9 ^p	5.5 ^p
1978-79	299,888 ^r	84,360	28.1	6.0 ^r
1973-74	336,392	31,226	9.3	5.1
1970-71	333,340	18,558	5.6	5.0
Totals (9 provinces)				
1979-80	2,113,390 ^e	941,270 ^e	44.5 ^e	8.2 ^e
1978-79	2,162,965 ^r	949,670 ^r	43.9 ^r	8.0
1973-74	2,409,173	839,271	34.8	7.0
1970-71	2,495,005	708,780	28.4	6.0
Quebec				
1979-80	527,600 ^e	195,200 ^e	37.0 ^e	10.0 ^e
1978-79	553,637 ^{e,r}	204,846 ^{e,r}	37.0 ^{e,r}	10.0 ^e
1973-74	700,125	235,500	33.6	11.0
1970-71	824,026	339,484	41.2	9.0

Source: Statistics Canada, Elementary-Secondary Education Section

^aTotal school enrolment less the number of students for whom the minority language (English in Quebec, French elsewhere) is the language of instruction.

^eStatistics Canada estimates.

^pPreliminary figures provided by departments of education.

^rFigures revised since publication of 1978 Annual Report.

Table 3

SECONDARY LEVEL: Second Language Enrolment (English in Quebec, French Elsewhere), Public Schools Only

Province and year	Eligible school enrolment ^a	Second language enrolment		Instruction time devoted to second language (%)
		Number	%	
Newfoundland				
1979-80	61,373 ^p	34,683 ^p	56.5 ^p	10.8 ^p
1978-79	61,763 ^r	34,568 ^r	56.0 ^r	11.0 ^r
1973-74	60,820	34,583	56.9	10.7
1970-71	58,853	37,895	64.4	10.0
Prince Edward Island				
1979-80	13,441 ^p	8,056 ^p	59.9 ^p	10.6 ^p
1978-79	13,659 ^r	8,332	61.0 ^r	11.0 ^r
1973-74	13,328	8,156	61.2	10.8
1970-71	13,008	10,794	83.0	10.0
Nova Scotia				
1979-80	87,447 ^p	54,639 ^p	62.5 ^p	12.2 ^p
1978-79	89,998 ^r	57,205 ^r	63.6	12.0 ^r
1973-74	88,738	59,420	67.0	12.1
1970-71	85,615	59,955	70.1	13.0
New Brunswick				
1979-80	54,010 ^p	37,741 ^p	69.9 ^p	14.0 ^p
1978-79	55,633 ^r	38,680	69.5 ^r	14.0 ^r
1973-74	54,016	37,852	70.1	12.9
1970-71	53,688	42,708	79.5	12.0
Ontario				
1979-80	612,600 ^e	229,700 ^e	37.5 ^e	13.0 ^e
1978-79	612,385 ^r	226,595 ^r	37.0 ^r	13.0 ^e
1973-74	556,450	202,729	36.4	13.0
1970-71	549,827	269,079	48.9	13.0
Manitoba				
1979-80	92,284 ^p	36,009 ^p	39.0 ^p	10.8 ^p
1978-79	97,718 ^r	39,004 ^r	39.9 ^r	11.0 ^r
1973-74	106,713	45,121	42.3	11.2
1970-71	102,076	55,640	54.5	10.0
Saskatchewan				
1979-80	97,364 ^p	43,839 ^p	45.0 ^p	9.7 ^p
1978-79	100,395 ^r	46,199 ^r	46.0 ^r	11.0 ^r
1973-74	106,422	56,696	53.3	10.8
1970-71	113,053	77,928	68.9	10.0

SECONDARY LEVEL: Second Language Enrolment (English in Quebec, French Elsewhere), Public Schools Only — continued

Province and year	Eligible school enrolment ^a	Second language enrolment		Instruction time devoted to second language (%)
		Number	%	
Alberta				
1979-80	210,178 ^e	57,030 ^e	27.1 ^e	11.1 ^e
1978-79	212,597 ^r	60,157 ^r	28.3 ^r	11.0
1973-74	206,913	63,554	30.7	10.2
1970-71	195,554	80,607	41.2	10.0
British Columbia				
1979-80	209,395 ^p	94,702 ^p	45.2 ^p	11.0 ^p
1978-79	215,804 ^r	93,192	43.2	11.0 ^r
1973-74	212,309	105,664	49.8	11.0
1970-71	193,651	127,293	65.7	10.0
Totals (9 provinces)				
1979-80	1,438,092 ^e	596,399 ^e	41.5 ^e	12.0 ^e
1978-79	1,459,952 ^r	603,932 ^r	41.4 ^r	12.0 ^e
1973-74	1,405,709	613,775	43.7	11.8
1970-71	1,365,325	761,899	55.8	12.0
Quebec				
1979-80	450,550 ^e	441,540 ^e	98.0 ^e	16.0 ^e
1978-79	463,017 ^{e,r}	453,757 ^{e,r}	98.0 ^{e,r}	16.0 ^{e,r}
1973-74	599,475	599,475	100.0	14.2
1970-71	515,907	515,846	100.0	14.0

Source: Statistics Canada, Elementary-Secondary Education Section.

^aTotal school enrolment less the number of students for whom the minority language (English in Quebec, French elsewhere) is the language of instruction.

^eStatistics Canada estimates.

^pPreliminary figures provided by departments of education.

^rFigures revised since publication of 1978 Annual Report.

Appendix C: Information Programmes

Table 1

Canada Kit: Development, Printing and Distribution Costs

Number	1974-75	1975-76	1976-77	1977-78	1978-79	1979-80	Total
Development and printing							
51,500	\$132,940	\$ 61,871					\$ 194,811
512,000		927,754					927,754
1003,000			\$ 923,356 ^a	\$ 484,487 ^b			1,407,843
527,000				667,034			667,034
					\$32,652 ^c		32,652
1093,500	\$132,940	\$ 989,625	\$ 923,356	\$1,151,521	\$32,652		\$3,230,094
Distribution							
59,936	\$ 9,966						\$ 9,966
373,780		\$ 79,344					79,344
677,335			\$ 122,650				122,650
788,300				\$ 296,569			296,569
123,320 ^d					\$52,690 ^d		52,690
46,200						\$26,200 ^e	26,200
1068,871	\$ 9,966	\$ 79,344	\$ 122,650	\$ 296,569	\$52,690	\$26,200 ^e	\$ 587,419
Total	\$142,906	\$1,068,969	\$1,046,006	\$1,448,090	\$85,342	\$26,200 ^e	\$3,817,513

Includes preparation and production costs for 24,000 cassettes.

Includes production costs for 24,000 cassettes and printing costs for 24,000 mini-kits.

Includes printing costs for 24,000 mini-kits and 52,500 activity books.

^d Estimate.

^e Revised since publication of 1978 Annual Report.

Table 2

Oh! Canada Kit: Distribution to Schools and the General Public

	1975-78		1979	
	Schools	General public	Schools	General public
Newfoundland	42,780	24,880	277	522
Prince Edward Island	1,710	5,045	61	423
Nova Scotia	43,105	22,000	341	771
New Brunswick	12,595	52,305	832	1,362
Quebec	153,455	502,670	0	9,085
Ontario	201,520	509,530	6,960	18,174
Manitoba	15,135	138,275	216	1,509
Saskatchewan	6,140	64,400	346	441
Alberta	12,975	60,965	842	985
British Columbia	53,960	92,330	1,520	1,837
Yukon	435	874	0	209
Northwest Territories	1,115	1,051	1	225

Table 3

Publications of the Commissioner of Official Languages

Printed Material	Budget 1979-80 \$240,000
<p><i>1979 Annual Report.</i> Bilingual publication. Provides members of Parliament and the general public with a yearly assessment of developments in the area of language reform.</p> <p><i>Language and Society.</i> Bilingual periodical. Serves as a forum of discussion for all those interested in language reform. The first issue, published in October 1979, focused on the tenth anniversary of the Official Languages Act.</p> <p><i>The Office of the Commissioner.</i> Bilingual brochure. Describes the role of the Commissioner of Official Languages and the operations of his Office. Aimed primarily at public servants and those who follow language issues closely.</p> <p><i>The Official Languages Act. What Does It Really Say?</i> Bilingual pamphlet. Recalls the spirit of the Act and provides information on the Act and on the Commissioner's role.</p> <p><i>Your Language Rights. How They Are Protected.</i> Bilingual pamphlet. Provides the public with information on their rights under the Official Languages Act, the role of the Commissioner as linguistic ombudsman, and procedures for lodging complaints.</p> <p>Series of bilingual posters.</p>	

Publications of the Commissioner of Official Languages — continued

Audio-Visual Material Budget 1979-80 \$125,000

Two Languages Together. A slide show dealing with the Official Languages Act and the Commissioner's mandate. Consists of 50 colour slides and an audio tape. Recommended for information meetings, training sessions, seminars, meetings with public servants or the general public. Length: 10 minutes. Can be borrowed free of charge from the Office of the Commissioner of Official Languages and film libraries. Can also be bought from the National Film Board (\$60.30; video cassette, \$58.00). Also available in a bilingual version *Deux langues officielles, Why Not?*, and a French version *Deux langues pour mieux se comprendre.* 1979.

Il était deux fois... Twice Upon a Time. A short film produced by the National Film Board. Designed to provoke discussion. Useful in seminars. Length: 10 minutes. Can be borrowed free of charge from the Office of the Commissioner of Official Languages, film libraries, and the National Film Board. Can also be bought from the National Film Board (16 mm, \$150; video cassette, \$58). 1979.

A Conversation With the Commissioner of Official Languages. Interview taped on ¾ inch video cassette. The Commissioner reviews the decade which followed adoption of the Official Languages Act. Length: 30 minutes. Useful in seminars and meetings in both the public service and the private sector. Can be borrowed free of charge from the Office of the Commissioner of Official Languages. Distributed to cable and television networks. Available in English (interviewer: Tony Westell) or French (interviewer: Réginald Martel). 1979.

Kits for Young People Budget 1979-80 \$825,000

Oh! Canada 2. Bilingual kit intended for children seven to twelve years old. Seeks to provide an awareness of the two official languages through entertainment. Consists of a 32-page booklet (including comic strip and activities section) and an educational game.

Explorations. Bilingual kit for young people between the ages of thirteen and seventeen. Designed to foster awareness of the international character of Canada's two official languages and of the world's linguistic diversity. Consists of a game, a linguistic map of the world and an information booklet.

Appendix D : Complaints

Table 1

Files Opened, Closed and Still Active			
	1970-78 (105 months)	1979	Total
Opened	7,606	1,243	8,849
Closed	7,152	1,222 ^a	8,374
Still active on January 1, 1980			475 ^b

^aIncludes 854 of the 1,243 files opened in 1979 and 368 files opened previously.

^bIncludes 389 of the 1,243 files opened in 1979 and 86 files opened previously.

Table 2

Files Opened in 1979		
Complaints concerning specific federal institutions	1,118	90 % ^a
Complaints not concerning specific federal institutions	125	10 %
	1,243	100 %

^aRounded percentages in this and subsequent tables.

Table 3

Language of Complainants					
	1970-78 (105 months)		1979		
French	6,334	83 %	1,090	88 %	
English	1,272	17 %	153	12 %	
	7,606	100 %	1,243	100 %	

Table 4

Methods of Submitting Complaints

	1970-78 (105 months)		1979	
By letter	4,999	66 %	514	41 %
By telephone	1,851	24 %	517	42 %
In person	245	3 %	67	5 %
By referral	196	3 %	25	2 %
Other means (telegram, newspaper, note, COL's initiative and so forth)	315	4 %	120	10 %
	7,606	100 %	1,243	100 %

Table 5

Origin of Complaints

	1970-78 (105 months)		1979		Total	
Newfoundland	18	0.2 %	0	0.0 %	18	0.2 %
Prince Edward Island	29	0.4 %	22	1.8 %	51	0.6 %
Nova Scotia	125	1.6 %	23	1.9 %	148	1.7 %
New Brunswick	542	7.1 %	202	16.3 %	744	8.4 %
Quebec	2,140	28.1 %	238	19.1 %	2,378	26.9 %
Ontario	3,640	47.9 %	545	43.8 %	4,185	47.3 %
Manitoba	370	4.9 %	137	11.0 %	507	5.7 %
Saskatchewan	176	2.3 %	21	1.7 %	197	2.2 %
Alberta	345	4.6 %	29	2.3 %	374	4.2 %
British Columbia	167	2.1 %	22	1.8 %	189	2.1 %
Yukon and Northwest Territories	7	0.1 %	0	0.0 %	7	0.1 %
Other countries	47	0.7 %	4	0.3 %	51	0.6 %
	7,606	100.0 %	1,243	100.0 %	8,849	100.0 %

Table 6

Nature of Complaints Concerning Specific Federal Institutions—1979

Language of service	966	86 %
Language of work	111	10 %
Government directives on official languages	41 ^a	4 %
	1,118	100 %

These complaints concern both language of service and language of work.

Table 7

Federal Institutions Cited in Complaints

	1970-78 (105 months)	1979	Total
Advisory Council on the Status of Women	1	0	1
Agriculture	84	7	91
Air Canada	547	153	700
Anti-Inflation Act	1	0	1
Army Benevolent Fund	0	1	1
Atomic Energy of Canada Ltd.	14	6	20
Auditor General	10	2	12
Bank of Canada	15	1	16
Canada Council	12	3	15
Canada Employment and Immigration Commission	552	63	615
Canada Labour Relations Board	0	1	1
Canada Mortgage and Housing Corporation	35	19	54
Canadian Arsenal Ltd.	1	1	2
Canadian Broadcasting Corporation	343	28	371
Canadian Consumer Council	1	0	1
Canadian Development Corporation	5	0	5
Canadian Film Development Corporation	1	0	1
Canadian Government Photo Centre	1	0	1
Canadian Grain Commission	3	1	4
Canadian Human Rights Commission	5	1	6
Canadian International Development Agency	22	3	25
Canadian Intergovernmental Conference Secretariat	1	1	2
Canadian Livestock Feed Board	1	0	1
Canadian National Railways	376	55	431
Canadian Overseas Telecommunications Corporation	1	0	1
Canadian Patents and Development Ltd.	1	0	1
Canadian Pension Commission	4	1	5
Canadian Permanent Committee on Geographical Names	1	0	1

Federal Institutions Cited in Complaints — continued

	1970-78 (105 months)	1979	Total
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	27	2	29
Canadian Transport Commission	17	5	22
Canadian Wheat Board	5	0	5
President's Office of the Cereal Committee	1	0	1
Cape Breton Development Corporation	3	0	3
Chief Electoral Officer	47	65	112
Commission of Inquiry concerning certain activities of the Royal Canadian Mounted Police	1	1	2
Commission of Inquiry into Bilingual Air Traffic Services in Quebec	1	0	1
Commission of Inquiry on Aviation Safety	0	1	1
Commissioner of Official Languages	11	2	13
Communications	70	9	79
Comptroller General of Canada	0	1	1
Consumer and Corporate Affairs	52	16	68
Crown Assets Disposal Corporation	7	0	7
Defence Construction (1951) Ltd.	3	1	4
Economic Council of Canada	4	1	5
Energy, Mines and Resources	82	19	101
Energy Supplies Allocation Board	1	0	1
Environment	133	12	145
External Affairs	83	5	88
Farm Credit Corporation	5	2	7
Federal Business Development Bank	4	6	10
Federal Court	6	1	7
Federal Electoral Boundaries Commission for Ontario	3	2	5
Federal-Provincial Relations Office	1	2	3
Finance	20	8	28
Fisheries and Oceans	0	6	6
Food Prices Review Board	3	0	3
Governor General	5	2	7
Indian Affairs and Northern Development	134	15	149
Industry, Trade and Commerce	46	18	64
Canadair	3	0	3
Insurance, Department of	3	0	3
International Development Research Centre	1	0	1
International Joint Commission	1	0	1
Joint Parliamentary Committee on the Constitution	2	0	2
Joint Services for Treasury Board, Department of Finance and the Comptroller General of Canada	0	1	1
Justice	37	2	39
Labour	30	3	33
Library of Parliament	2	0	2
Loto Canada	49	6	55
Medical Research Council	2	0	2

Federal Institutions Cited in Complaints — continued

	1970-78 (105 months)	1979	Total
Metric Commission	13	4	17
Ministers' Offices	1	0	1
Ministry of State for Economic Development	0	1	1
National Arts Centre	101	15	116
National Battlefields Commission	0	2	2
National Capital Commission	80	12	92
National Defence	274	46	320
National Energy Board	4	2	6
National Film Board	31	7	38
National Harbours Board	8	1	9
National Health and Welfare	137	25	162
Canadian Commission for the International Year of the Child	0	5	5
National Library	20	2	22
National Museums of Canada	107	16	123
National Research Council of Canada	43	5	48
National Revenue—Customs and Excise	151	17	168
National Revenue—Taxation	171	29	200
Northern Canada Power Commission	2	1	3
Northern Transportation Co. Ltd.	4	0	4
Northwest Territories Government	9	2	11
Office of the Prime Minister (PMO)	3	2	5
Parliament	88	13	101
Polymer (Polysar)	2	0	2
Post Office	602	103	705
Privy Council Office	7	2	9
Public Archives	21	2	23
Public Service Commission	280	33	313
Public Service Staff Relations Board	1	2	3
Public Works	142	20	162
Regional Economic Expansion	30	2	32
Royal Canadian Mint	8	2	10
Royal Commission on Financial Management and Accountability	1	0	1
St. Lawrence Seaway Authority	6	4	10
Science Council of Canada	9	1	10
Science and Technology	4	0	4
Seaway International Bridge Corporation Limited	2	0	2
Secretary of State	163	21	184
Solicitor General	8	3	11
Correctional Service of Canada	39	8	47
National Parole Board	21	0	21
Royal Canadian Mounted Police	124	17	141
Standards Council of Canada	2	0	2
Statistics Canada	151	14	165
Status of Women	1	0	1

Appendix E: Special Studies and Audits

Special Studies and Audits conducted during the past five years

1975

Canadian Broadcasting Corporation
Canadian International Development Agency
Department of Consumer and Corporate Affairs
Department of Industry, Trade and Commerce
Language Use Survey
Ministry of State for Science and Technology

1976

Air Canada—Headquarters and Eastern Region
Canada Labour Relations Board
Canadian National Railways — Railway Operations, St. Lawrence Region
Department of Agriculture
Department of Communications
Department of Justice
Department of Labour
Department of the Secretary of State—Translation Bureau

1977

Department of National Defence
The Senate

1978

Department of the Environment
Department of Supply and Services
Federal Institutions and Official Language Minority Newspapers
Office of the Auditor General
Statistics Canada

1979

Atomic Energy of Canada Limited
Bank of Canada
Canada Mortgage and Housing Corporation
Comptroller General of Canada
Economic Council of Canada
Farm Credit Corporation
House of Commons
Library of Parliament
Medical Research Council of Canada
National Arts Centre
National Capital Commission

1979 — *continued*

National Harbours Board

National Library

National Museums of Canada

National Parole Board

National Research Council of Canada

Treasury Board Secretariat

Via Rail

Index

Index

Acadian Society of New Brunswick, New Brunswick's Official Language Act, 23.

Agriculture Canada, language policy, 88.

Air Canada, language performance, 88.

Air traffic control, bilingual flight operations, 69; language of courses, 69, 143.

Alberta's minority education, French correspondence courses, 30.

Anglophone minorities, federal negligence, 24.

Assimilation, influence of milieu, 21; Canadian Public Service, 49.

Association of Universities and Colleges of Canada, second-language requirements study, 37.

Atomic Energy, official languages policy, 90.

Auditor General, linguistic audit, 91, 92.

Aviation, Canadian, language regime, 71.

Bank of Canada, official languages assessment, 92.

Bilingual areas, in Ontario, 24; use of French, 50; bilingual electoral districts, 79.

Bilingual instrument flight rules, simulation tests, 69.

Bilingualism, Ministers, 13; federal government, 13; services, 17; recommendations, 18; Anglophones in Quebec, 25, 26; non-official language minorities, 27, 28; second language system, 35; federal-provincial action, 40; federal agencies, 41; non-government organizations, 47, 48, 123, 138; Twice Upon a Time,

63; Transport Canada Training Institute, 69, 70; concessionaires, 77, 78, 137, 143; External Affairs, 78; contractors, 95.

Bilingualism bonus, cost, 17; payment, 18.

Bilingual personnel, Air Canada, 89; Bank of Canada, 92; Canadian National, 98.

Bilingual positions, statistics, 16; advantages, 18.

Bilingual services, significant demand, 76, 77; departments and agencies, 77; Customs, 78; External Affairs, 78; work environment, 78, 79; polling stations, 79; military bases, 80.

Bilingual visual flight rules, Transport Canada, 69.

Blaikie case, language rights, 10.

British Columbia's language education, French-language instruction for Francophones, 30.

British North America Act (Section 133), use of English and French, 6; Language rights and constitution, 10.

Canada Council, official language policy, 93.

Canada Labour Relations Board, assessment, 94.

Canada Mortgage and Housing Corporation, language reform, 94.

Canadian Association of Immersion Teachers, French second-language instruction, 35.

Canadian Bar Association, language rights, 4.

Canadian Broadcasting Corporation, Accelerated Coverage Plan, 26; language programme, 97.

Canadian International Development Agency, official languages policy, 95.

Canadian National, implementing the act, 97, 98.

Canadian Parents for French, French second-language instruction, 35.

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, objectives, 98.

Canadian Transport Commission, implementation of its programme, 98, 99.

Charter of Canadian Rights, language guarantees, 4.

Charter of Language Rights, Canadian constitution, 8.

Charter of the French Language, Quebec's Anglophone community, 25.

Chouinard-Heald-Sinclair report, findings, 69; recommendations, 69.

Clerk of the Privy Council, report of audit, 87.

Collective agreements, Air Canada, 89; Via Rail, 146.

Commissioner's office, language issues, 61; regional representatives, 62.

Communications, committee to study telecommunications and Canadian sovereignty, 13; official languages programme, 99, 100.

Complaints, Departments and agencies, 88-146.

Comptroller General, linguistic audit, 96.

Constitutional changes, Constitutional Amendment Proposals, 4; necessity for Francophones outside Quebec, 7.

Consumer and Corporate Affairs, revised official languages policy, 101.

Correctional Service of Canada, linguistic reform, 101, 102.

Council of Ministers of Education, mandate from Premiers, 29; meetings, 62.

Crown Assets Disposal Corporation, official languages policy, 102, 103; surplus reports from departments and agencies, 103.

D'Avignon Committee on Personnel Management, language relations, 13.

Demographic study, language transfer, assimilation, 21.

Discrimination, minority language, 83, 84.

Diversity in languages, national resource, 28.

Economic Council, official languages situation, 103.

Education, Francophone control of own services, 9; federal funding, 12, 29; declining enrolment in Quebec English-language school system, 31; agricultural courses in French, 33.

Elections, bilingual electoral districts, 79; unilingual enumerators, 79.

Employment and Immigration, performance in the area of official languages, 104, 105.

Energy, Mines and Resources, implementation of policy, 105.

Environment, official language matters, 106, 107.

Exchange programmes, 1979 statistics, 39; second language, 39; availability of funds, 40.

Explorations, kit for adolescents, 63.

Export Development Corporation, official languages implementation, 107.

External Affairs, participation, 108.

Farm Credit Corporation, official languages policy, 108, 109.

Federal Business Development Bank, linguistic performance, 109, 110.

Federal funding, education programmes, 12, 29; bilingualism programmes, 20.

Federal grants, participation, 47, 48; monitoring, 48.

Federal-Provincial Relations Office, bilingualism, 110, 111.

Federation of Francophones Outside Quebec, constitutional position, 7; proposals, 7, 12; Federal government, 23.

Finance, language regime, 111.

First Minister's Conference, language guarantees, 4; constitutional rights, 5.

Fisheries and Oceans, language reform, 111, 112.

Forest case, language rights, 10.

Francophone minorities, questionnaire, 8; language guarantees, 8; frustrations and expectations, 24.

Francophone participation, in federal Public Service, 51, 53, 55; in decision making, 56; Air Canada, 89, 90; Atomic Energy, 90; Auditor General, 91; Employment and Immigration, 104; Energy, Mines and Resources, 105; Environment, 106; Finance, 111; Fisheries and Oceans, 112; Indian Affairs and Northern Development, 113; Industry, Trade and Commerce, 114; Justice, 115; Labour, 116; National Energy Board, professional and scientific, 121; National Health and Welfare study, 124; National Library, 124; National Research Council, scientific, 127; National Revenue, senior management and executive, 128, 129; Post Office, executive level, 130; R.C.M.P., 136; Science and Technology, 137; Solicitor General,

140; Statistics Canada 141; Transport, 143; Treasury Board, 144.

French courses in high schools, quality and practicality, 36.

French-language minority schools, curriculum guidelines and learning materials, 29.

French-language School Board in Ottawa, Ontario government, 32.

Government-funded organizations, availability of services in English and French, 47, 48; policy of National Health and Welfare, 123; sports organizations, 138.

House of Commons, Canada's official languages, 112, 113.

Indian Affairs and Northern Development, official languages policy, 113, 114.

Industry, Trade and Commerce, language regime, 114.

Information services, Ontario French Secondary schools, 30; Language council, 35; Office of the Commissioner, 62, 63; Via Rail, 145.

Institutional bilingualism, solid investment, 40; Canadian National, 97; Ontario Regional Office of Parks Canada, 106.

Joint Committee of Senate and House of Commons, language guarantees, 4; proposed committee on language matters.

Justice, improving performance, 115, 116.

Labour, official languages policy, 116.

Lambert Commission on Financial Management, language relations, 13.

Language and society, information, 62; language reform, 62.

Language education, federal funds, 18; federal-provincial negotiations, 29; universities, 38.

Language guarantees, constitutional options, 6; constitutional safeguard, 7; in Canada, 9; relocation plans, 19.

Language research, McGill University language council, 35; 36.

Language of service, attitudes, 45; reasonable demand, 46; principle of ability, 76; Canadian National, 97, 98; Canadian Transport Commission, 98, 99; Correctional Service of Canada, 101; Crown Assets Disposal Corporation, 102, 103; Employment and Immigration Commission, 104; Farm Credit Corporation, 108; service in French to dependents, 120; Post Office, 130; Public Works, 134; Regional Economic Expansion, 135; concessionaires, 143;

Language of work, French language use, 50; federal institutions in Quebec, 50, 130, 137; Dorval employees, 71; bilingual documents, 78; departments and agencies, 88-146; staff selection interviews, 117.

Language reform, basic principles, 8; election, 8; past and future, 9; federal government, 12; major facets, 15; linguistic harmony, 21; communication, 27; attitudes, 45; role of Commissioner's office, 61; Standing Committee of Parliament, 61; articles, 62; promotion, 64; impact, 65; consumers, 75.

Language reform in federal institutions, official languages planning, 14; evaluation and planning, 14; language rights, 50.

Language rights, provincial legislation, 5, 6; under Quebec sov-

ereignty, 6; Quebec Liberal party, 7; education, courts, other social services, 7; Quebec referendum, 9; Acadians and Franco-Ontarians, 10; Blaikie and Forest cases, 10; provincial legislature, 10; constitutional problem, 11; federal government, 18; federal policy, 19; right to services in French, 45; Correctional Service, 102.

Language obligations, Corporations, 19; Auditor General, 91.

Language rights in education, English-speaking minority in Quebec, 30; French-speaking minorities outside Quebec, 31.

Language training, federal government, 16; problems, 16; qualifications, 17; levels of education, 36; Employment and Immigration Commission's policy, 83; Air Canada, 89.

Law Reform Commission, language policy, 116, 117.

Legislation, drafting in French, 115.

Library of Parliament, report on linguistic audit, 87; official languages situation, 117.

Linguistic auditing, federal institutions, 87; services in both languages, 87; language of work, 87; procedures and controls, 87.

Linguistic balance, goals and standards, 6.

Linguistic plurality, linguistic traditions and resources, 28.

Linguistic life-style, Anglo-Quebecers' discomfort, 25.

Lord Durham, comments on the media, 64.

Manitoba Act of 1870—section 23, language rights and constitution, 10.

Manitoba Ministry of Education, French language education, 30.

McGill University, research on language learning and development, 36; French-language requirement, 37.

Medical Research Council, Official Languages record, 117, 118.

Media, treatment of language issues, 64, 65.

Minority communities, language rights, 4; language guarantees, 5; rules for equitable treatment, 6; need for policy, 8; education and social services, 8, 9; basic rights 9; existence, 9; guaranteed linguistic rights, 10; survival of French-speaking minorities, 10, 11; private sector, 18; provincial services, 18; assimilation, 21; institutions, 22; urgency of guarantees, 22; federal advertising in media, 26; French-language high school at Penetanguishene, 35.

Minority language education, autonomy, 9, 31; English-speaking minority, 30, 31, 32; French-speaking minorities, 31, 32, 33; premiers' commitment, 31.

Miscellaneous Estimates Committee, accounting in official language matters, 11; progress, priorities, 61.

National Arts Centre, bilingualism, 118, 119.

National Capital Commission, linguistic performance, 119, 120.

National Defence, official language policies, 81; language reform, 120, 121.

National Energy Board, outline of performance, 121.

National Film Board, regional programming, 27; Official Languages Act, 63; official languages, 122.

National Harbours Board, institutional bilingualism, 122, 123.

National Health and Welfare, revised policies, 123, 124.

National Library, evaluation and monitoring programme, 124, 125.

National Museums, implementation of plan, 125, 126.

National Parole Board, linguistic audit, 126.

National Research Council, official languages objectives, 127, 128.

National Revenue (Customs and Excise), official languages plan, 128, 129.

National Revenue (Taxation), official languages policy, 129.

New Brunswick's policy for minorities, school districts, 30.

Official Languages Act, language reform, 3; polarization, 5; constitutional safeguards, 7; linguistic reciprocity, 10; proposed amendments, 11, 12; new government, 12; Crown Corporations, 19; official-language minorities, 20; services in English and French, 45; activities, 61; publication, 62; complaints on infractions, 75; Air Canada and Nordair, 81; legal interpretations, 81; jurisdiction, 81; requirements on service contracts, 123; Senate's language reform, 139; Public Works, 134; R.C.M.P., 136; Transport Canada, 143.

Official Languages Resolution of 1973, equality principle, 49.

Oh! Canada, kit for children, 63.

Ontario, bilingual areas, 24; French-language education, 30.

Parliamentary Committee on Bill C-60, Commissioner's comments, 7.

Participation of both language groups in the Public Service, trends, 54; linguistic balance, 55; in Quebec, 55; departments and agencies, 88-146.

Passport Offices, External Affairs, 108.

Penetanguishene minority community, French-language high school, 32.

Position identification, federal government, 16; problems, 16; abuse, 16; language use, 49; Public Archives, 132.

Post Office, implementing the Act, 130.

Prime Minister's Office, Official Languages Act, 130, 131.

Privy Council Office, obligation to government agencies, 131, 132.

Public Archives, official languages programme, 132.

Public information, official language issues, 64; Agriculture, 88; Canadian Transport Commission, 99; Indian Affairs and Northern Development, 113; National Harbours Board, 122; National Revenue (Customs and Excise), 132.

Public Service Commission, counselling and auditing, 14; new programme of language training, 17; imperative staffing, statistics, 47; official language matters, 133.

Public Works, official languages project, 134.

Quebec's Charter of French language, legislation and courts, 10.

Quebec Superior Court judgement, Air Canada language policy, 70.

Radio and television in Canada, language, 26.

Regional Economic Expansion, significant demand areas, 135.

Relocation of head office, Veterans Affairs, 144, 145.

Rideau Veterans Home, transfer to Ontario Government, 145.

Royal Canadian Mounted Police, official languages policy, 135, 136.

Saskatchewan Ministry of Education, French language education, 29, 30.

Science, French-speaking Canadians, 52; technical documents 120, 142; language of publication, 52; working language, 52; federal institutions in Quebec, 53; federal recruiting, 52.

Science and Technology, use of English, 52; official languages policy, 137.

Second language teaching, information service, 29; immersion classes, 33; school curriculum, 34; French second-language instruction, 35; improved teaching methods, 35; linguistic skills, 36; timetable conflicts, 36; parents' expectations 37; opportunities, 38; Canadian migrants, 83; immigrants, 83.

Secretary of State's Department agreement between Federation of Francophones Outside Quebec and department, 23; Quebec Anglophone communities, 24; linguistic performance, 138.

Senate, implementation of study 139.

Service to official language minorities, non-federal agencies, 46.

Service to the public, travellers 77; transfer of jurisdiction, 82 departments and agencies, 88-146 veterans, 145.

Simultaneous interpretation, Cabinet and Treasury Board meetings 13; Senate, 139.

Solicitor General, official languages policy, 140.

Standing Committee of Parliament, language reform, 11.

Statistics Canada, policy guidelines, 140, 141.

St. Lawrence Seaway Authority, performance in official languages area, 136, 137.

Supply and Services, linguistic evaluation, 142.

Task Force on Canadian Unity, language rights, 4; provincial legislation, 5; constitutional guarantees, 5; polarization, 5; official language minorities, 22.

Technical documents, National Defence, 120; Teleglobe, 142.

Technical translation problems, committee, 71.

Teleglobe, implementation of bilingualism programme, 142.

Translation, Treasury Board study, 56, 57; Translation Bureau study, 57; embargo on unwarranted translation, 57, 58; language equality, 58.

Transport Canada, linguistic audit, 142, 143.

Treasury Board, official languages planning, 14; counselling and audit-

ing, 14; policies and procedures results, 15; service of departments, 15; cost-effectiveness of language training, 17; responsibility for official languages programme, 143, 144.

Unilingual Anglophones in Quebec, labour force, 25.

Unilingualism, separate societies, 76.

Unilingual legal documents, R.C.M.P., 136.

University education, bilingualism, 37; language offerings, 38.

Universities, McGill, 37; University of Athabasca, 30.

U.S.A. Presidential Commission, report on language learning, 38.

Veterans Affairs, services to Francophones, 19; language rights, 82; official languages plan, 144, 145; transfer of Rideau Veterans Home, 145.

Via Rail, language reform, 145, 146; union contracts, 77, 146.

Travail, services dans le sud de l'Ontario, 154.

Travaux publics, bilinguisme du personnel, 154, 155; utilisation du français, 155; surveillants unilingues, 155.

Université de l'Athabasca, Alberta, cours en français par correspondance, 32.

Université McGill, enseignement du français, 39, 40.

Universités, attitudes négatives, 41; enseignement des langues, 41; responsabilités, 41; cours dans les deux langues officielles, 41.

Utilisation des deux langues officielles, postes déclarés « bilingues », 52; responsabilités des sous-ministres et adjoints, 53.

Vérificateur général, unités de travail en français 156; baisse des effectifs francophones, 156.

Vérification linguistique, service dans les deux langues, 93; possibilité de travail dans la langue de son choix, 93; méthodes, 93, 94; rapport et recommandations, 93, 94.

Via Rail, réforme linguistique, 156; service bilingue destiné au public, 156; personnel à bord des trains, 157; services offerts par les finances et l'administration, 157.

Voie maritime du Saint-Laurent, Loi sur les langues officielles, 157; contrats avec les concessionnaires, 158; langue de travail, 158.

Utilisation du français au travail, Fonction publique, 14; les fonctionnaires francophones, 53; valorisation de travaux en français, 53; organismes scientifiques, 55.

Relations fédérales-provinciales, Bureau des, niveau de bilinguisme, 106; programme interne de vérification, 106; langue de travail, 106.

Représentation des deux groupes linguistiques officiels, Fonction publique fédérale, 56; Francophones, 57; Anglophones au Québec, 58.

Santé nationale et Bien-être social, subventions et contributions, 143; services dans les deux langues officielles, 143; représentation francophone limitée, 143.

Saskatchewan, révision de la loi scolaire, 32; enseignement de la langue minoritaire, 32.

Science et technologie, langue de communication, 54; recrutement des effectifs, 55, 129; organismes fédéraux au Québec, 55; travaux effectués en français, 55.

Sciences et Technologie, représentation francophone à la direction, 144; mécanisme d'évaluation et de contrôle, 144.

Secrétariat d'État, rôle vis-à-vis les agents fédéraux, 50; organismes bénéficiaires, 145; personnel bilingue, 145.

Sénat, gestion du programme linguistique, 146; interprétation simultanée, 146; sélection de personnel, 146; Loi sur les langues officielles, 146.

Service correctionnel du Canada, droits des détenus à des services dans leur langue, 147; utilisation de l'anglais comme langue de travail, 147.

Services internes, choix de la langue de supervision, 83; disponibilité dans les deux langues officielles, 83.

Société canadienne d'hypothèques et de logement, programme des scientifiques, 153.

Société pour l'expansion des exportations, services bilingues au public, 150; recrutement de personnel francophone, 150.

Solliciteur général, services bilingues au public et au personnel, 151; représentation francophone, 157.

Sport Canada, organisations sportives autonomes, 50.

Statistique Canada, vérification et contrôle, 151; représentation francophone chez les économistes mathématiciens et haute direction, 152.

Service des minorités francophones, matière d'enseignement, 35.

Système d'enseignement, rôle des gouvernements, 31.

Téléglobes Canada, l'anglais langue de travail chez les ingénieurs et les scientifiques, 152.

Traduction, objectifs linguistiques officiels, 59; contrat entre employeur et employé, 59; volume et qualité, 59; usages, 59; abus, 59, 60.

Transfert d'employés francophones, Parcs Canada, 21.

Transfert de pouvoir du fédéral au provincial, la question linguistique, 87.

Transports, bilinguisation des vols à vue, 73; service au public par les concessionnaires, 82, 153; domaines de bilinguisme, 153; représentation francophone dans la catégorie des scientifiques et spécialistes, 153.

- Musée nationaux, Loi sur les lan-**
gues officielles, 136; qualité des ser-
vices au public, 136; représentation
francophone au sein du personnel,
136; anglais, langue de travail, 136.
- Nouveau-Brunswick, écoles pour**
minorités anglophones et franco-
phones, 32; enseignement agricole,
35; enseignement du français, 39.
- Nouvelle-Écosse, enseignement en**
français, 35.
- Office national de l'énergie,**
audiences bilingues, 137; représen-
tation francophone chez les scientifi-
ques et professionnels, 137.
- Office national du film, émissions**
régionales, 29; bilinguisme dans les
bureaux de distribution, 137; équilib-
re linguistique du personnel, 138.
- Ontario, services de santé en fran-**
çais, 25; Centre Jules Léger, 32;
Franco-Force, 32; école secondaire
de langue française à Penetanguis-
hene, 34; École Francojeunesse à
Ottawa, 35; enseignement agricole,
35.
- Parcs Canada, transfert du bureau**
régional de l'Ontario, 131; manque
de bilinguisme, 131.
- Participation proportionnelle**
équitable, les deux groupes linguis-
tiques officiels, 57.
- Parti libéral du Québec, garantie**
des droits linguistiques, 7.
- Pêches et Océans, services aux**
pêcheurs francophones des Mariti-
mes, 138; langue de travail, 138;
représentation francophone, 138.
- Penetanguishene, école secon-**
daire de langue française, 34.
- Plaintes, ministères et organismes**
fédéraux, 76-158.
- Polarisation, organismes non gou-**
vernementaux, 50.
- Politique linguistique, nationa-**
lisme, 25.
- Positive Action Committee, collec-**
tivité minoritaire, 24.
- Postes, offre et demande, 139; ser-**
vices bilingues au public, 139; repré-
sentation francophone à la haute
direction, 139.
- Premier ministre, Cabinet du, uni-**
linguisme des cadres, 108; services
au public, 108.
- Premiers ministres provinciaux,**
droits des minorités à l'enseigne-
ment dans sa langue, 32.
- Prime au bilinguisme, révision des**
exigences linguistiques, 18; les syn-
dicats, 19; les fonctionnaires, 19;
personnel subalterne et cadres, 20.
- Privatisation, services dans les**
deux langues, 21.
- Programme des langues officiel-**
les, événements politiques en
matière de langues, 68.
- Publicité, presse minoritaire, 28.**
- Radio-Canada, Plan de rayonne-**
ment accéléré, 28; bilinguisme fonc-
tionnel, 140; représentation équita-
ble des deux groupes linguistiques,
140; télévision française à Toronto,
140.
- Rapport Chouinard-Heald-**
Sinclair, communications aériennes,
73.
- Recherches scientifiques, partici-**
pation des Francophones, 122.
- Réforme linguistique, Réforme de**
la constitution (Bill C-60), 4; princí-
pes de base, 8; les élections, 8;
comité parlementaire, 12; gouverne-
ment élu en 1979, 13; décentralisa-
tion, 14; institutions fédérales, 15;
exigences, 16; secteur scientifique,
54; comportement promotionnel des
gouvernements, 68.
- Régime linguistique, l'enseigne-**
ment des langues, 30.

- Langue et société**, information sur les minorités de langues officielles, 7; le Québec et le Manitoba, 10, 11.
- Gendarmerie royale du Canada**, documents juridiques, 133; recrutement de personnel bilingue, 133; sous-utilisation du français, 134.
- Identification des postes**, tableau général, 17.
- Île-du-Prince-Édouard**, loi scolaire, 20.
- Il était deux fois—Twice Upon a Time**, court-métrage, 67.
- Impôt**, services bilingues offerts au public, 142; représentation francophone à la haute direction, 142.
- Industrie et Commerce**, documents publicitaires, 134; représentation francophone aux échelons supérieurs, 134.
- Information du public**, question linguistique, 44.
- Institut de formation du ministère des Transports**, recommandations de la Commission d'enquête, 74.
- Institut de recherches sur les matériaux**, recherche scientifique, 123.
- Justice**, rédaction des lois, 134, 135; consultations ministérielles relatives aux projets de loi, 135; services aux minorités de langue française, 135; gestionnaires unilingues, 135; conseillers juridiques, 135.
- Justice linguistique**, réforme, 3.
- Langue de service**, administration fédérale, 20, 47; importance de la demande, 47, 81; attitudes, 48; collaboration avec les minorités de langues officielles, 48.
- Langue de travail**, résolution parlementaire de 1973, 51; possibilités théoriques et réelles, 52; services fédéraux du Québec, 52; équilibre linguistique, 58; administration fédérale, 83; foyer Rideau, 87.
- Minorités de langues officielles**, 7; le Québec et le Manitoba, 10, 11.
- Livre blanc du Gouvernement du Québec**, déclarations sur les langues, 7.
- Loi 101**, liberté d'accès à l'enseignement en anglais, 33.
- Loi des chemins de fer**, panneau indicateurs, 112.
- Loi du Manitoba de 1870**, (art. 23), cas Blaikie et Forest, 10.
- Loi sur les langues officielles**, réforme linguistique, 3; polarisation; droits linguistiques, 10; révision; propositions, 12; les minorités; bilinguisme institutionnel, 43; attentes, 43; services au public, 47; utilisation du français et de l'anglais; utilisation de la traduction, 60; brochure d'information, 66; entretien et diaporama, 67; plaintes reçues au Bureau, 79; égalité de statut, 79; domaines d'informations, 83; politiques linguistiques d'Allo Canada et de Nordair, 86; la Gendarmerie royale auprès des provinces, 86; infractions dans les services en français, 124.
- Manitoba, Ministère de l'Éducation du**, plan d'ensemble de l'enseignement du français, 32.
- Médias**, la question linguistique, 68.
- Ministères et organismes**, qualité du service, 81.
- Minorités anglophones du Québec**, protection (*La Presse*, Marcel Adam), 11; programmes fédéraux, 26; gestion de leur école, 33.
- Minorités de langues officielles**, les autorités politiques, 3; les provinces, 6; importance, 9; nécessité de garanties, 10.
- Minorités francophones hors Québec**, droits à la gestion de leurs écoles, 34.

- 20, 21; les organismes non fédéraux, 21; Francophones de l'Ontario, 25.
- Échanges**, financement, 42; organismes et statistiques, 42; avantages des programmes, 42; les adultes canadiens, 43; à l'étranger, 65.
- Écoles des minorités de langue française**, les ministres de l'Éducation, 31.
- École secondaire de langue française à Penetanguishene**, ministère de l'Éducation de l'Ontario, 34.
- Éducation**, le fédéral et les provinces, 3.
- Égalité de statut entre le français et l'anglais**, égalité de l'accessibilité des services, 79, 80; égalité en matière de présence et de présence, 79, 80; respect de leur qualité, 79, 80; plaintes de trois fonctionnaires, 84; langues de travail, 85.
- Élections, Directeur général des recenseurs** linguistiquement compétents, 84; système de vérification et de suivi, 87.
- Énergie atomique du Canada limitée**, situation linguistique, 128; représentation francophone parmi les scientifiques, 128; communications entre filiales, 129.
- Énergie, Mines et Ressources**, politique sur la langue des documents, 129; scientifiques et spécialistes unilingues, 129; qualité des services et langue de travail, 130.
- Enseignement**, liberté d'accès, 33.
- Enseignement en français**, classes d'immersion et d'accueil, 33.
- Enseignement de la langue seconde**, attribution de fonds fédéraux, 19; programmes d'aide, 31; enseignement de l'anglais, 37; enseignement du français, 36, 37; écoles primaires et secondaires, 37.
- 39.
- Ententes syndicales**, le personnel bilingue à Via Rail, 82.
- Environnement**, manque de personnel bilingue, 130; enquête sur la demande de services, 130.
- Études démographiques**, données factuelles, 23.
- Exigences linguistiques**, prime au bilinguisme, 19.
- Expansion économique régionale**, services aux minorités, 132.
- Explorations**, trousse pour les adolescents, 67.
- Fédération des élèves du secondaire franco-ontarien**, *Force*, informations, 32.
- Fédération des Francophones hors Québec**, réforme constitutionnelle, 7; droits linguistiques, 7; recommandations, 7; questionnaire aux candidats, 9; gouvernement fédéral, 25.
- Financement public**, programmes externes, 22; organismes non gouvernementaux, 50.
- Finances**, formation et évaluation, 132; effectifs scientifiques et spécialistes, 132.
- Fonction publique**, employés bilingues, 17.
- Fonction publique fédérale au Québec**, fonctionnaires francophones, 53.
- Formation linguistique**, tableau général, 17; Conseil du trésor, 18; exigences des postes, 18; les immigrants et Canadiens migrants, 87.
- Francophones dans la Fonction publique**, augmentation et stabilisation, 57.
- Francophonie canadienne**, pour voir de décisions, 58.
- Garantie de droits linguistiques**, Constitution canadienne, 5; les

- 120; anomalies dans les services internes, 121; représentation franco-phonie aux postes de gestion et administration, 121; rapport unilingue sur les excédents, 125.
- Conseil économique**, le français dans la recherche, 121; représentation franco-phonie dans les cadres supérieurs, 122; langue de travail et groupes de recherche, 122.
- Conseil national de recherches**, présence fédérale dans les régions francophones, 55; faible représentation des scientifiques francophones, 122; recrutement des francophones, 122; Institut de recherches sur les matériaux, 123.
- Conseil privé, Bureau du, vérification interne**, 107; anomalies sur le plan du service au public, 107; communications et documentation, 107; composition linguistique de la direction, 107.
- Conseil scolaire homogène de langue française**, refus des autorités ontariennes, 35.
- Consommation et Corporations**, manuel de gestion du personnel, 113; service au public, 123; langue de travail et documentation, 124.
- Contrats ou attribution des subventions**, Conseil du trésor, 50.
- Contrats à des organismes non gouvernementaux**, besoins des minorités de langues officielles, 48.
- Contrôle général**, rôle dans la Fonction publique, 124; comité de sélection du personnel, 124; déficiences dans le domaine des services en français, 124; représentation francophone à la haute direction, 124; normes linguistiques dans les postes bilingues, 124.
- Conventions collectives**, services aux minorités linguistiques, 50; clauses relatives à l'ancienneté, 50.
- Affaires des anciens combattants, ces et employés du ministère des collectivités minoritaires, 20; services, 9; constitutionnalisation, 11; les provinces, 5; référendum québécois, 4.
- Droits linguistiques**, légalisation, 49.
- Droit fondamental à l'information**, les minorités de langues officielles, 49.
- Droit des parents**, éducation, 4.
- nel, 47; la demande, 49.
- Droit aux services**, formation linguistique, 18; bilinguisme institutionnel, 47; la demande, 49.
- Douanes et Accise**, formation linguistique fonctionnelle, 82; services dans les aéroports, 141; services au public en français et en anglais, 141; représentation francophone parmi les cadres supérieurs, 141.
- Documentaion en français**, traduction et diffusion, 83.
- Distrcits électoraux bilingues**, plaintes au sujet de recenseurs unilingues, 84.
- Défense nationale**, application des règlements linguistiques, 85; réforme linguistique, 125; services en français aux familles, 126; plans linguistiques, 126; unités de langue française, 126; représentation des francophones dans les catégories scientifiques et spécialistes, 126.
- Décentralisation**, conditions de vie, 20.
- Critères de gestion**, demande importante et possibilité d'offrir des services, 80.
- Cours sur le contrôle du trafic aérien**, bilinguisation de l'enseignant et des services, 74.
- Cour suprême du Canada**, cas Blaikie et Forest, 10.
- Corporation de disposition des biens de la Couronne**, rapport sur les excédents, 125.

- Commission de l'emploi et l'immigration**, discrimination vis-à-vis les Anglophones de Montréal, 87; tra-
vail et formation linguistique, 88,
qualité linguistique de ses services,
127; désignation de postes bilin-
gues, 127; projet-pilote concernant
les services bilingues, 127; langue
de travail, 128.
- Commission de l'unité cana-
dienne**, polarisation, 5; les minorités
de langues officielles, 24.
- Commission de réforme du droit
du Canada**, rapports de recherches
dans la langue de l'auteur, 115; ser-
vices au public, 115; contrats de
recherche, 115.
- Commission des droits de la per-
sonne de l'Alberta**, discrimination
envers un ouvrier, 88, 89.
- Commission Lambert sur la ges-
tion financière**, langues officielles,
14.
- Commission nationale des libéra-
tions conditionnelles**, droits des
détenus à la langue de leur choix,
115; services internes bilingues,
116.
- Commission Pepin-Robarts**, droits
linguistiques, 5.
- Commission présidentielle sur les
langues étrangères**, étudiants
américains, 37, 40.
- Commission royale d'enquête sur
le bilinguisme et le biculturalisme**, conseil de recherches sur les
langues, 38; « unilinguisme » du tra-
vail dans la Fonction publique, 51.
- Communications**, programme de
langues officielles, 116; mesures
pour améliorer la représentation
francophone, 116; recrutement de
francophones, 116.
- Communications aériennes**, vols à
vue et vols aux instruments dans les
aéroports du Québec, 73; recom-
mandations de la Commission d'en-
quête, 74.
- Conférences des premiers minis-
tres**, modifications possibles au
statu quo, 5.
- Congrès des Acadiens**, droits et
représentation, 25.
- Conseil canadien des relations de
travail**, bilinguisme dans les services
au public, 117; qualifications linguis-
tiques du personnel, 117; contrôle
de la qualité des textes écrits, 117.
- Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications cana-
diennes**, interprétation simultanée
aux audiences publiques, 117;
scientifiques et spécialistes franco-
phones, 118.
- Conseil des arts**, équilibre de la
représentation des deux groupes,
119; service au public, 119; travail
dans leur langue officielle, 119.
- Conseil des ministres de l'Éduca-
tion (Canada)**, mandat des pre-
miers ministres, 31; service d'infor-
mation sur les programmes
d'enseignement des langues secon-
des, 31; participation du Commis-
saire à une réunion du Conseil, 66.
- Conseil des ports nationaux**, bilin-
guisme au travail, 120; bilinguisme
dans les services au public, 120;
information du public, 120.
- Conseil de recherches médica-
les**, politique des langues officielles,
118; connaissances linguistiques du
personnel, 118; déploiement du per-
sonnel bilingue, 119.
- Conseil du trésor**, évaluation des
ministères, 15; interventions sélecti-
ves, 16; dotation impérative, 49;
opérations-pilotes de coopération de
linguistique, 54; justification de
diverses traductions, 59; services
bilingues, 81; langue de supervision,
83; Loi sur les langues officielles,

- Bibliothèque nationale**, représentation francophone limitée, 105; utilisation des deux langues, 105; services en français, 105; unilinguisme des surveillants, 105.
- Bilinguisme**, organismes fédéraux, 44.
- Bilinguisme des institutions nationales**, droits des Canadiens, 29.
- Bilinguisme institutionnel**, les Franco-Manitobains, 11; textes de loi au Québec, 11; administration, 14.
- Bourse d'étude**, compétence dans la langue seconde, 41.
- Bureau des traductions**, enquête sur la qualité des services, 60; longueur des délais, 60.
- Canadian Parents for French**, enseignement du français langue seconde, 37.
- Cas Blaikie et Forest**, droits linguistiques et constitution, 10.
- Centre national des arts**, niveau de bilinguisme, 108; communications internes, 109; proportion de cadres francophones, 109.
- Chambre des communes**, services dans les deux langues, 109; recommandations du Commissaire, 109; lacunes dans certains services au public, 110; représentation francophone et langue de travail, 110.
- Charte canadienne des droits**, garanties linguistiques, 4.
- Charte de la langue française**, *Positive Action Committee*, 27.
- Chemins de fer nationaux**, représentation des deux groupes linguistiques, 110; recrutement de personnes bilingues, 110, 111.
- CNCP Télécommunications**, services en français, 110, 111.
- Commission de la fonction publique**, dotation impérative, 49; sélection du personnel, 114; cadres supérieurs unilingues, 114; anglais, langue de travail, 114; représentation francophone aux échelons inférieurs, 114; services au public, 114.
- Commission de la capitale nationale**, contrats-types et instructions, 113; la langue de travail, 113; représentation francophone chez les professionnels, 113; Anglophones et bilinguisme, 113.
- Commission canadienne des transports**, services bilingues, 111; services de surveillance unilingues, 112; langue de travail, 112.
- Commission de la capitale nationale**, contrats-types et instructions, 113; la langue de travail, 113; représentation francophone chez les professionnels, 113; Anglophones et bilinguisme, 113.
- Commissaire aux langues officielles**, mémoires présentés aux divers commissions, 14; sensibilisation à la question linguistique, 65; entretiens et rencontres, 66; représentations régionales, 66; programme d'information, 66, 67; rôle de protecteur, médiateur, 79; rôle de vérificateur linguistique, 93; études auprès des organismes fédéraux, 93.
- Comité permanent du Parlement**, promotion de la réforme linguistique, 65.
- Comité mixte sur le Bill C-60**, protection des minorités, 8.
- Comité des prévisions budgétaires**, activités et priorités du Bureau, 65.
- Comité de sélection du personnel**, plaintes, 156.
- Comité D'Avignon sur la gestion du personnel**, langues officielles, 14.
- Comité Clyne**, relations linguistiques, 14.
- Colombie-Britannique**, nouveau programme d'enseignement pour Francophones, 32.

27; qualification professionnelle dans la langue seconde, 27; règle-mentation linguistique, 27.

Archives publiques, principes en matière de langues officielles et contrôle, 101; service dans la langue du client, 102; prédominance de l'anglais, langue de travail, 102.

Association canadienne d'éducation de langue française, ensei-
gnement en français, 35.

droits linguistiques, 5.

personnel, 103.

Bases militaires, Économats des Forces canadiennes, 85; services au personnel et ses dépendants, 85.

Bibliothèque du Parlement, service au public dans les deux langues, 104; langue de travail, 104; comités de sélection, 104.

Affaires des anciens combattants, services et employés, 20 ; transfert du foyer Rideau, 86, 87 ; programme de bilinguisme, 94 ; transfert du siège central, 94 ; qualifications linguistiques du personnel, 94 ; droits linguistiques, 95 ; langue de travail, 94, 95.

Affaires extérieures, services de
passaport, 82; services au public à
l'étranger, 95; bureaux de passe-
port, 95; utilisation du français et de
l'anglais au travail, 96.

Affaires indiennes et du Nord canadien, politiques des langues officielles, 96; publications unilingues, 96; représentation francophone, 96; langue de travail, 97; services internes bilingues, 97.

Agence canadienne de développement international, politique de langues officielles, 97; services dans les deux langues, 97; services assurés par des intermédiaires, 97; représentation anglophone, 98; langue de travail, 98.

Agriculture, langue de service et personnel, 98; représentation transphone, 98; services internes, 98.

base de Dorval, 75; services linguistiques, 82; représentation francophone 99, 100; respect de la *Loi sur les langues officielles*, 99; personnel bilingue et conventions collectives, 99; francisation des opérations québécoises de la région Est, 100; services bilingues au public, 100; communications techniques, 100; communications aériennes, 100.

Alberta, cours en français, 32.

Anglophones du Québec, manque de cohérence des organismes, 26,

Index

1979 — suite

Contrôleur général du Canada
 Énergie atomique du Canada, Ltée
 Musées nationaux du Canada
 Secréariat du Conseil du trésor
 Société canadienne d'hypothèques et de logement
 Société du crédit agricole
 Via Rail

Annexe E : études spéciales et vérifications

Études spéciales et vérifications effectuées au cours des cinq dernières années

1975

Agence canadienne de développement international
Ministère de l'Industrie et du Commerce
Ministère d'État aux Sciences et à la Technologie
Société Radio-Canada
Utilisation de la langue seconde

1976

Ministère de l'Agriculture
Air Canada — Siège social et Région Est
Chemins de fer nationaux du Canada — opérations ferroviaires, Région du Saint-Laurent
Ministère des Communications
Conseil canadien des relations du travail
Ministère de la Justice
Secrétariat d'État — Bureau des traductions
Ministère du Travail

1977

Ministère de la Défense nationale
Le Sénat

1978

Bureau du Vérificateur général
Ministère de l'Environnement
Ministère des Approvisionnements et Services
Publication fédérale dans les journaux des minorités de langue seconde officielle
Statistique Canada

1979

Banque du Canada
Bibliothèque du Parlement
Bibliothèque nationale
Centre national des arts
Chambre des communes
Commission de la capitale nationale
Commission nationale des libérations conditionnelles
Conseil de recherches médicales du Canada
Conseil des ports nationaux
Conseil économique du Canada
Conseil national de recherches du Canada

Institutions fédérales mises en cause par les plaintes — suite

1970-1978 (105 mois)	1979	Total
5	1	6
8	3	11
21	0	21
124	17	141
39	8	47
151	14	165
2	0	2
9	2	11
283	45	328
30	3	33
142	20	162
1	0	1
10	2	12
7	37	44
6	4	10
10	0	10
6 439 ^a	1 118	7 557 ^a

Société pour l'expansion des exportations

Solliciteur général

Commission nationale des libérations conditionnelles

Gendarmerie royale du Canada

Service correctionnel du Canada

Statistique Canada

Télélobe Canada

Territoires du Nord-Ouest (Gouvernement des)

Transports

Travail

Travaux publics

Uranium Canada, Ltée

Vérificateur général

Via Rail Canada Inc.

Voie maritime du Saint-Laurent

Yukon (Gouvernement du territoire du)

Tableau 8

Plaintes ne mettant pas en cause des institutions fédérales déterminées — 1979

Associations et syndicats de fonctionnaires
Compagnies de téléphone
Entreprises privées
Gouvernements municipaux
Gouvernements provinciaux
Parlementaires

10	125
22	
66	
3	
21	
3	

^aCes données contiennent 92 plaintes reçues contre des institutions fédérales qui n'existent plus (ex. : Information Canada, Compagnie des Jeunes Canadiens, etc.).

1970-1978 (105 mois)	1979	Total
0	1	1
47	65	112
Direction de l'administration (Services communs pour le Conseil du trésor, le ministère des Finances et le Contrôleur général du Canada)		
0	1	1
14	6	20
82	19	101
133	12	145
30	2	32
20	8	28
0	1	1
5	2	7
46	18	64
3	0	3
37	2	39
1	0	1
49	6	55
8	2	10
107	16	123
1	0	1
1	0	1
4	2	6
31	7	38
88	13	101
0	6	6
2	0	2
602	103	705
343	28	371
151	17	168
171	29	200
137	25	162
0	5	5
4	0	4
1	1	2
163	21	184
1	0	1
1	0	1
1	0	1
1	0	1
35	19	54
1	0	1
1	0	1
1	0	1
1	0	1
3	0	3
4	0	4
5	2	7

1970-1978 (105 mois)	1979	Total
5	0	5
5	0	5
1	0	1
92	12	313
80	33	313
280	33	313
2	1	3
1	1	2
0	1	1
0	1	1
552	63	615
0	2	2
3	0	3
3	0	3
3	0	3
13	4	17
3	2	5
1	0	1
1	0	1
1	0	1
70	9	79
1	0	1
0	0	0
0	0	0
1	1	2
1	0	1
27	2	29
12	0	12
8	1	9
9	1	10
51	8	59
4	1	5
43	5	48
7	2	9
52	16	68
3	1	4
0	1	1
5	0	5
7	0	7
2	0	2
6	1	7
4	1	5
274	46	320

Tableau 6

Nature des plaintes mettant en cause des institutions fédérales déterminées — 1979

Langue de service
Langue de travail
Directives gouvernementales en matière des langues
officielles

966	86 %	111	10 %	41a	4 %	1 118	100 %
-----	------	-----	------	-----	-----	-------	-------

Ces plaintes concernent aussi bien la langue de service que la langue de travail.

Tableau 7

Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

1970-1978 (105 mois)	1979	Total
27	8	35
83	5	88
134	15	149
22	3	25
84	7	91
547	153	700
140	16	156
21	2	23
1	1	2
3	0	3
15	1	16
4	6	10
2	0	2
20	2	22
1	2	3
3	2	5
1	0	1
1	0	1
3	2	5
1	0	1
1	0	1
376	55	431
2	0	2
1	0	1
11	2	13
5	1	6
3	1	4
4	1	5
17	5	22

Tableau 4

Transmission des plaintes

Par lettre	4 999	66 %
Par téléphone	1 851	24 %
En personne	245	3 %
Par renvoi	196	3 %
Autres moyens (télégramme, journal, note, initiative du CLO, etc.)	315	4 %
1970-1978 (105 mois)		
	514	41 %
	517	42 %
	67	5 %
	25	2 %
	120	10 %
1979		
	1 243	100 %

Tableau 5

Origine géographique des plaintes

Terre-Neuve	18	0,2 %
Île-du-Prince-Édouard	29	0,4 %
Nouvelle-Écosse	125	1,6 %
Nouveau-Brunswick	542	7,1 %
Québec	2 140	28,1 %
Ontario	3 640	47,9 %
Manitoba	370	4,9 %
Saskatchewan	176	2,3 %
Alberta	345	4,6 %
Colombie-Britannique	167	2,1 %
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	7	0,1 %
Autres pays	47	0,7 %
1970-1978 (105 mois)		
	0	0,0 %
	22	1,8 %
	23	1,9 %
	202	16,3 %
	238	19,1 %
	545	43,8 %
	137	11,0 %
	21	1,7 %
	29	2,3 %
	22	1,8 %
1979		
	4	0,3 %
	0	0,0 %
	1 243	100,0 %
Total		
	18	0,2 %
	51	0,6 %
	148	1,7 %
	744	8,4 %
	2 378	26,9 %
	4 185	47,3 %
	507	5,7 %
	197	2,2 %
	374	4,2 %
	189	2,1 %
	7	0,1 %
	51	0,6 %
	8 849	100,0 %

Annexe D : plaintes

Tableau 1

Dossiers ouverts, fermés et à l'étude

1970-1978 (105 mois)	7 606	7 152
1979	1 243	1 222 ^a
Total	8 849	8 374 475 ^b

Comprend 854 des 1 243 dossiers ouverts en 1979 et 368 dossiers ouverts au cours des périodes précédentes.
Comprend 389 des 1 243 dossiers ouverts en 1979 et 86 dossiers ouverts au cours des périodes précédentes.

Tableau 2

Dossiers ouverts en 1979

1 118	90 % ^a
125	10 %
1 243	100 %

Plaintes mettant en cause des institutions fédérales déterminées
Plaintes ne mettant pas en cause des institutions fédérales déterminées

Les pourcentages ont été arrondis dans tous les cas.

Tableau 3

Langue des plaignants

1970-78 (105 mois)	6 334	1 272	83 %	17 %
1979	1 090	153	88 %	12 %
	1 243		100 %	

1970-78 (105 mois)	7 606		100 %	
1979				

français
anglais

Publications du Commissaire aux langues officielles — suite

Matériel audio-visuel

Budget 1979-1980 \$ 125 000

Deux langues pour mieux se comprendre. Diapason qui traite de la Loi sur les langues officielles et du mandat du Commissaire. Comprend un jeu de 50 diapositives couleurs et une bande sonore. Recommandé pour des réunions d'information, des séances de formation, des colloques, des rencontres pour fonctionnaires et grand public. Durée de projection: 10 minutes. Prête gratuitement sur demande par le Bureau du Commissaire aux langues officielles et les cinémathèques. En vente à l'Office national du film (\$ 60,30; vidéo-cassette: \$ 58). Également disponible en versions bilingue, *Deux langues officielles, why not?* et anglaise, *Two languages together.* 1979.

Il était deux fois... Twice upon a time. Court-métrage couleur sans but didactique réalisé par l'Office national du film. Vise surtout à susciter la discussion. Utile lors de séminaires. Durée de projection: 10 minutes. Prête gratuitement sur demande par le Bureau du Commissaire aux langues officielles, les cinémathèques et l'Office national du film. En vente à l'Office national du film (en 16 mm: \$ 150; vidéo-cassette: \$ 58). 1979.

Entretien avec le Commissaire aux langues officielles. Entrevue sur vidéo-cassette ¾ de pouce. Le Commissaire y fait le point sur les dix années qui ont suivi l'adoption de la Loi sur les langues officielles. Durée de projection: 30 minutes. Utile aux colloques et rencontres de la fonction publique comme du secteur privé. Prête gratuitement sur demande par le Bureau du Commissaire aux langues officielles. Distribué aux réseaux de télédistribution et de télévision. Deux versions: française (animateur: Réginald Martel); anglaise (animateur: Tony Westell). 1979.

Trousse pour les jeunes

Budget 1979-1980 \$ 825 000

Oh! Canada 2. Trousse bilingue à l'usage des enfants de 7 à 12 ans. Vise à les sensibiliser aux langues officielles tout en les divertissant. Comprend un cahier de 32 pages (incluant une bande dessinée et une section « activités ») et un jeu éducatif.

Explorations. Trousse bilingue à l'usage des jeunes de 13 à 17 ans. Vise à les sensibiliser au caractère international des deux langues officielles du Canada et à la diversité linguistique qui caractérise l'humanité. Comprend un jeu, une carte linguistique du monde et une brochure d'information.

Imprimés

Budget 1979-1980
\$ 240 000

Rapport annuel 1979. Volume bilingue. Renseigne le Parlement et le grand public sur l'évolution de la réforme linguistique au cours de l'année écoulée.

Langue et société. Périodique bilingue. Sert de tribune de discussion ouverte à tous ceux que la question de la réforme linguistique intéresse. Le premier numéro, paru en octobre 1979, était consacré au dixième anniversaire de l'adoption de la Loi sur les langues officielles.

Le Bureau du Commissaire. Brochure bilingue. Décrit le rôle du Commissaire aux langues officielles et du Bureau qui le seconde. Particulièrement destinée aux fonctionnaires et aux personnes qui suivent de près les questions linguistiques.

La loi sur les langues officielles. Que prévoit-elle réellement? Dépliant bilingue. Rappelle l'esprit de la Loi et renseigne tous les publics sur le rôle du Commissaire.

Vos droits linguistiques et les moyens de les protéger. Dépliant bilingue. Renseigne tous les publics sur les droits que leur garantit la Loi sur les langues officielles, le rôle d'ombudsman du Commissaire et la façon de porter plainte.

Série d'affiches bilingues.

Tableau 2

La trousse Oh! Canada : distribution aux écoles et au grand public

1975-1978		1979	
Écoles	Grand public	Écoles	Grand public
42 780	24 880	277	522
1 710	5 045	61	423
43 105	22 000	341	771
12 595	52 305	832	1 362
153 455	502 670	0	9 085
201 520	509 530	6 960	18 174
15 135	138 275	216	1 509
6 140	64 400	346	441
12 975	60 965	842	985
53 960	92 330	1 520	1 837
435	874	0	209
1 115	1 051	1	225

Terre-Neuve
Île-du-Prince-Édouard
Nouvelle-Écosse
Nouveau-Brunswick
Québec
Ontario
Manitoba
Saskatchewan
Alberta
Colombie-Britannique
Yukon
Territoires du Nord-Ouest

Annexe C : information

Tableau 1

La trousse Oh ! Canada : frais de conception, d'impression et de distribution

Trousse		Conception et impression		Distribution		Total	
1974	1975	\$ 132 940	\$ 61 871	\$ 132 940	\$ 9 966	\$ 142 906	
1975	1976	927 754	\$ 923 356 ^a	\$ 989 625	\$ 79 344	\$ 1 068 969	
1976	1977		\$ 484 487 ^b	\$ 1 151 521	\$ 122 650	\$ 1 046 006	
1977	1978		667 034	\$ 32 652 ^c	\$ 296 569	\$ 1 448 090	
1978	1979			\$ 52 690 ^c	\$ 52 690	\$ 85 342	
1979	1980			\$ 26 200 ^e	\$ 26 200 ^e	\$ 26 200 ^e	
Total		\$ 194 811	927 754	1 407 843	667 034	32 652	\$ 3 817 513

^aComprend les frais de préparation et de reproduction de 24 000 cassettes.
^bComprend les frais de reproduction de 24 000 cassettes et d'impression de 24 000 mini-trousse.
^cComprend les frais d'impression de 24 000 mini-trousse et de 52 500 cahiers d'activités.
^dEstimation.
^eRévisé depuis la parution du dernier Rapport Annuel.

NIVEAU SECONDAIRE : Apprentissage de la langue seconde (l'anglais au Québec, le français ailleurs) — écoles publiques seulement — suite

Province et année	Population potentielle ^a	Population effective	Rapport en %	Temps consacré à l'apprentissage de la langue seconde (en %)
Alberta				
1979-1980	210 178 ^e	57 030 ^e	27,1 ^e	11,1 ^e
1978-1979	212 597 ^e	60 157 ^e	28,3 ^e	11,0
1973-1974	206 913	63 554	30,7 ^e	10,2
1970-1971	195 554	80 607	41,2	10,0
Colombie-Britannique				
1979-1980	209 395 ^d	94 702 ^d	45,2 ^d	11,0 ^e
1978-1979	215 804 ^e	93 192	43,2	11,0 ^e
1973-1974	212 309	105 664	49,8	11,0
1970-1971	193 651	127 293	65,7	10,0
Total (9 provinces)				
1979-1980	1 438 092 ^e	596 399 ^e	41,5 ^e	12,0 ^e
1978-1979	1 459 952 ^e	603 932 ^e	41,4 ^e	12,0 ^e
1973-1974	1 405 709	613 775	43,7	11,8
1970-1971	1 365 325	761 899	55,8	12,0
Québec				
1979-1980	450 550 ^e	441 540 ^e	98,0 ^e	16,0 ^e
1978-1979	463 017 ^{e,f}	453 757 ^{e,f}	98,0 ^{e,f}	16,0 ^{e,f}
1973-1974	599 475	599 475	100,0	14,2
1970-1971	515 907	515 846	100,0	14,0

Source : Statistique Canada, Section de l'enseignement primaire et secondaire.

^a La population scolaire totale moins le nombre d'élèves pour qui la langue minoritaire (l'anglais au Québec, le français ailleurs) est la langue d'instruction.
^e Estimation de Statistique Canada.
^f Données préliminaires fournies par les ministères d'Éducation.
Données révisées depuis la parution du *Rapport Annuel 1978*.

NIVEAU SECONDAIRE: Apprentissage de la langue seconde (l'anglais au Québec, le français ailleurs), pour écoles publiques seulement

Tableau 3

Province et année	Population		Population effective		Rapport en %		Temps consacré à l'apprentissage de la langue seconde (en %)
	potentielle ^a						
Terre-Neuve	61 373 ^b	34 683 ^b	56,5 ^b	56,0 ^b	64,4	10,8 ^b	
1979-1980	61 763 ^b	34 568 ^b	56,9 ^b	56,0 ^b	64,4	11,0 ^b	
1978-1979	60 820 ^b	34 583 ^b	56,9 ^b	56,9 ^b	64,4	10,7 ^b	
1970-1971	58 853 ^b	37 895 ^b	64,4			10,0 ^b	
Ile-du-Prince-Édouard	13 441 ^b	8 056 ^b	59,9 ^b	61,0 ^b	59,9 ^b	10,6 ^b	
1979-1980	13 659 ^b	8 332 ^b	61,0 ^b	61,0 ^b	59,9 ^b	10,6 ^b	
1978-1979	13 328 ^b	8 156 ^b	61,2 ^b	61,2 ^b	59,9 ^b	11,0 ^b	
1970-1971	13 008 ^b	10 794 ^b	83,0 ^b	83,0 ^b	61,2 ^b	10,8 ^b	
Nouvelle-Écosse	87 447 ^b	54 639 ^b	62,5 ^b	63,6 ^b	62,5 ^b	12,2 ^b	
1979-1980	89 998 ^b	57 205 ^b	63,6 ^b	63,6 ^b	62,5 ^b	12,0 ^b	
1978-1979	88 738 ^b	59 420 ^b	67,0 ^b	67,0 ^b	63,6 ^b	12,1 ^b	
1970-1971	85 615 ^b	59 955 ^b	70,1 ^b	70,1 ^b	67,0 ^b	13,0 ^b	
Nouveau-Brunswick	54 010 ^b	37 741 ^b	69,9 ^b	69,9 ^b	69,9 ^b	14,0 ^b	
1979-1980	55 633 ^b	38 680 ^b	69,5 ^b	69,5 ^b	69,9 ^b	14,0 ^b	
1978-1979	54 016 ^b	37 852 ^b	70,1 ^b	70,1 ^b	69,5 ^b	14,0 ^b	
1973-1974	53 688 ^b	42 708 ^b	79,5 ^b	79,5 ^b	70,1 ^b	12,9 ^b	
Ontario	6 12 600 ^b	229 700 ^b	37,5 ^b	37,5 ^b	79,5 ^b	13,0 ^b	
1979-1980	6 12 385 ^b	226 595 ^b	37,0 ^b	37,0 ^b	79,5 ^b	13,0 ^b	
1978-1979	556 450 ^b	202 729 ^b	36,4 ^b	36,4 ^b	37,5 ^b	13,0 ^b	
1973-1974	549 827 ^b	269 079 ^b	48,9 ^b	48,9 ^b	36,4 ^b	13,0 ^b	
Manitoba	92 284 ^b	36 009 ^b	39,0 ^b	39,0 ^b	48,9 ^b	10,8 ^b	
1979-1980	97 718 ^b	39 004 ^b	39,9 ^b	39,9 ^b	48,9 ^b	11,0 ^b	
1978-1979	106 713 ^b	45 121 ^b	42,3 ^b	42,3 ^b	39,9 ^b	11,2 ^b	
1973-1974	102 076 ^b	55 640 ^b	54,5 ^b	54,5 ^b	42,3 ^b	10,0 ^b	
Saskatchewan	97 364 ^b	43 839 ^b	45,0 ^b	45,0 ^b	54,5 ^b	9,7 ^b	
1979-1980	100 395 ^b	46 199 ^b	46,0 ^b	46,0 ^b	45,0 ^b	11,0 ^b	
1978-1979	106 422 ^b	56 696 ^b	53,3 ^b	53,3 ^b	46,0 ^b	10,8 ^b	
1970-1971	113 053 ^b	77 928 ^b	68,9 ^b	68,9 ^b	53,3 ^b	10,0 ^b	

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE : Apprentissage de la langue seconde (l'anglais au Québec, le français ailleurs) — écoles publiques seulement — suite

Province et année	Population potentielle ^a	Population effective	Rapport en %	Temps consacré à l'apprentissage de la langue seconde (en %)			
				7.2 ^e	7.0	5.5	6.0
Alberta	1979-1980 216 299 ^e 215 938 ^e 212 824 230 433	51 399 ^e 51 014 ^e 62 010 58 235	23.8 ^e 23.6 ^e 29.1 25.3	7.2 ^e	7.0	5.5	6.0
Colombie-Britannique	1979-1980 298 922 ^e 299 888 ^e 336 392 333 340	83 444 ^e 84 360 31 226 18 558	27.9 ^e 28.1 9.3 5.6	5.5 ^e	6.0 ^e	5.1	5.0
Total (9 provinces)	1979-1980 2 113 390 ^e 2 162 965 ^e 2 409 173 2 495 005	941 270 ^e 949 670 ^e 839 271 708 780	44.5 ^e 43.9 ^e 34.8 28.4	8.2 ^e	8.0	7.0	6.0
Québec	1979-1980 527 600 ^e 553 637 ^{e,r} 700 125 824 026	195 200 ^e 204 846 ^{e,r} 235 500 339 484	37.0 ^e 37.0 ^{e,r} 33.6 41.2	10.0 ^e	10.0 ^e	11.0	9.0
1970-1971							
1973-1974							
1978-1979							
1979-1980							

Source : Statistique Canada, Section de l'enseignement primaire et secondaire.

^aLa population scolaire totale moins le nombre d'élèves pour qui la langue minoritaire (l'anglais au Québec, le français ailleurs) est la langue d'instruction.
^eEstimation de Statistique Canada.
^rDonnées préliminaires fournies par les ministères d'Éducation.
Données révisées depuis la parution du *Rapport Annuel 1978*.

Tableau 2

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE : Apprentissage de la langue seconde (l'anglais au Québec, le français ailleurs) — écoles publiques seulement

Province et année	Population				Rapport en %				Temps con- sacré à l'appren- tissage de la langue seconde (en %)			
	potentielle ^a	effective	Population									
Terre-Neuve	88 566 ^p	36 590 ^p	41,3 ^p	5,9 ^p								
1979-1980	91 010 ^r	34 441 ^r	37,8 ^r	6,0 ^r								
1978-1979	98 823 ^r	32 520 ^r	32,9 ^r	5,8 ^r								
1970-1971	101 877 ^r	21 835 ^r	21,4 ^r	5,0 ^r								
Île-du-Prince-Édouard	12 224 ^p	7 181 ^p	58,7 ^p	5,8 ^p								
1979-1980	12 693 ^r	7 534 ^r	59,4 ^r	6,0 ^r								
1978-1979	14 947 ^r	6 226 ^r	41,7 ^r	5,5 ^r								
1970-1971	16 818 ^r	3 561 ^r	21,2 ^r	8,0 ^r								
Nouvelle-Écosse	95 997 ^p	38 785 ^p	40,4 ^p	7,1 ^p								
1979-1980	98 189 ^r	36 679 ^r	37,4 ^r	7,0 ^r								
1978-1979	113 259 ^r	23 853 ^r	21,1 ^r	5,6 ^r								
1970-1971	121 894 ^r	12 642 ^r	10,4 ^r	7,0 ^r								
Nouveau-Brunswick	47 223 ^p	30 336 ^p	64,2 ^p	7,8 ^p								
1979-1980	48 357 ^r	30 422 ^r	62,9 ^r	7,0 ^r								
1978-1979	57 672 ^r	31 997 ^r	55,5 ^r	6,2 ^r								
1970-1971	61 545 ^r	37 305 ^r	60,6 ^r	8,0 ^r								
Ontario	1 139 850 ^e	644 000 ^e	56,5 ^e	9,0 ^e								
1979-1980	1 180 831 ^r	655 198 ^r	55,5 ^r	9,0 ^r								
1978-1979	1 335 082 ^r	596 920 ^r	44,7 ^r	7,6 ^r								
1970-1971	1 361 119 ^r	509 955 ^r	37,5 ^r	7,0 ^r								
Manitoba	106 470 ^p	43 549 ^p	40,9 ^p	5,6 ^p								
1979-1980	107 791 ^r	43 613 ^r	40,5 ^r	6,0 ^r								
1978-1979	124 005 ^r	47 845 ^r	38,6 ^r	5,1 ^r								
1970-1971	134 465 ^r	39 739 ^r	29,6 ^r	5,0 ^r								
Saskatchewan	107 839 ^p	5 986 ^p	5,6 ^p	6,8 ^p								
1979-1980	108 268 ^r	6 409 ^r	5,9 ^r	7,0 ^r								
1978-1979	116 169 ^r	6 674 ^r	5,7 ^r	7,8 ^r								
1973-1974	133 514 ^r	6 950 ^r	5,2 ^r	8,0 ^r								

Programmes d'immersion en français de huit provinces — suite

Total (8 provinces)		1978-1979	1977-1978	1976-1977
Inscriptions		26 004	20 081	17 763
Nombre d'écoles		281 ^a	237 ^a	223

Les inscriptions pour 1978-1979 représentent une hausse de 32 % par rapport à 1977-1978.

Source : Statistique Canada

Notes : Le terme « immersion » est utilisé pour décrire les programmes dont la langue d'enseignement est celle que l'on veut apprendre aux élèves. Les élèves inscrits à de tels programmes reçoivent la quasi-totalité de leur enseignement en français aux cours des premières années. En fin d'études, de 40 % à 60 % de l'enseignement est dispensé en français.

L'Alberta ne différencie pas les programmes d'immersion en français des programmes destinés aux Francophones.

^a Ne comprend que les programmes d'immersion où le français est la langue d'enseignement au moins 75 % du temps.
^e Estimation.

Annexe B : éducation

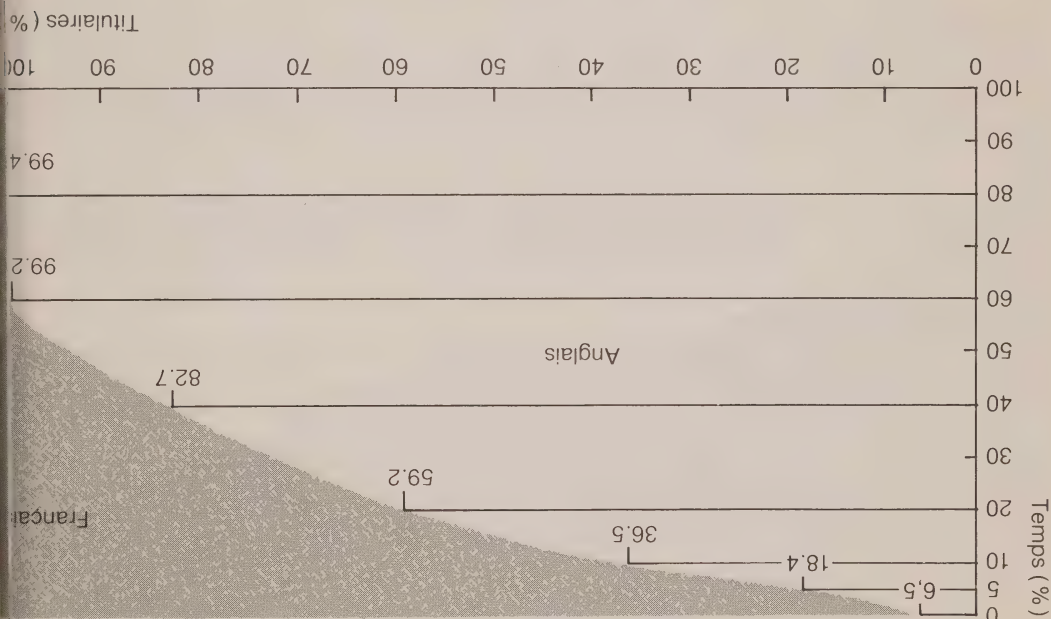
Tableau 1

Programmes d'immersion en français de huit provinces

Province	Inscriptions	Niveaux d'immersion	Nombre d'écoles
Terre-Neuve	193	Mat.-4,6-8	5
1978-1979	95	Mat.-2,6-8	3
1977-1978	56	Mat., 1	1
Ile-du-Prince-Edouard	820	1-5,7-9	13
1978-1979	541	1-4,7,8	7
1977-1978	304	1-3,7	6
Nouvelle-Ecosse	363	Prim.-8	10
1978-1979	127	Mat., 1,6-8	3
1977-1978	46	Prim., 6,7	2
Nouveau-Brunswick	3 763	Mat.-9	35
1978-1979	3 179	Mat.-9	34
1977-1978	2 504	Mat.-8	32
Ontario ^a	15 042	Mat.-8	160 ^a
1978-1979	12 764	Mat.-8	160 ^a
1977-1978	12 363	Mat.-8	156
Manitoba	2 521	Mat.-10	21
1978-1979	1 667	Mat.-9	13
1977-1978	1 290	Mat.-8	14
Saskatchewan	1 208	Mat.-12	13
1978-1979	407	Mat.-8	2
1977-1978	338	Mat.-8	2
Colombie-Britannique	2 094	Mat.-10	24
1978-1979	1 301	Mat.-9	15
1977-1978	862	Mat.-7	10
1976-1977			

Utilisation de langue seconde au travail par les titulaires qualifiés : postes bilingues dans les régions bilingues — suite

Français, langue seconde

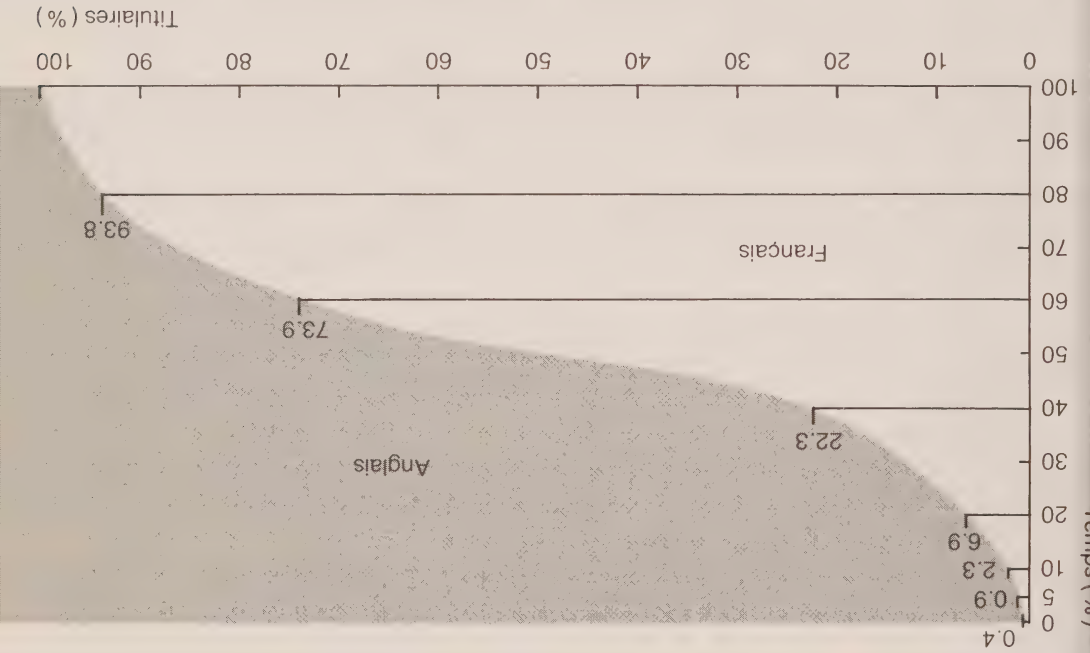


Note: Le terme « régions bilingues » décrit les régions désignées comme bilingues par le Conseil du trésor pour les fins de la langue de travail (Région de la capitale nationale, le nord et l'est du Nouveau-Brunswick, le nord et l'est de l'Ontario, certaines régions de Montréal et certaines autres régions québécoises).

Tableau 6

Utilisation de langue seconde au travail par les titulaires qualifiés : postes bilingues dans les régions bilingues

anglais, langue seconde



Note: Le terme « régions bilingues » décrit les régions désignées comme bilingues par le Conseil du trésor pour les fins de la langue de travail (Région de la capitale nationale, le nord et l'est du Nouveau-Brunswick, le nord et l'est de l'Ontario, certaines régions de Montréal et certaines autres régions québécoises).

Utilisation des langues officielles par les fonctionnaires fédéraux dans les régions bilingues — suite

Utilisation (en pourcentage du temps) dans les régions bilingues

Français

Anglais

Région de la capitale nationale

Françophones

44,1

55,9

Anglophones

7,4

92,6

Ontario

Françophones

44,2

55,8

Anglophones

5,0

95,0

Québec

Françophones

76,8

23,2

Anglophones

46,9

53,1

Nouveau-Brunswick

Françophones

43,0

57,0

Anglophones

3,3

96,7

Note: Le terme « régions bilingues » décrit les régions désignées comme bilingues par le Conseil du trésor pour les fins de la langue de travail (Région de la capitale nationale, le nord et l'est du Nouveau-Brunswick, le nord et l'est de l'Ontario, certaines régions de Montréal et certaines autres régions québécoises).

Tableau 5

Utilisation des langues officielles par les fonctionnaires fédéraux dans les régions bilingues

Utilisation (en pourcentage du temps) selon l'identification des postes

Anglais	Français	
	Bilingue ^a	Françophones
Anglophones	18,2	50,9
	81,8	49,1
Anglais essentiel	26,3	73,7
	1,9	98,1
Françophones	84,7	15,3
	56,1	43,9
Français ou anglais	44,5	55,5
	7,7	92,3

Note: Le terme « régions bilingues » décrit les régions désignées comme bilingues par le Conseil du trésor pour les fins de la langue de travail (Région de la capitale nationale, le nord et l'est du Nouveau-Brunswick, le nord et l'est de l'Ontario, certaines régions de Montréal et certaines autres régions québécoises).

^aNe comprend pas l'utilisation des deux langues officielles par les titulaires qui ne sont pas reconnus officiellement comme bilingues.

Tableau 3

Représentation des Francophones et des Anglophones dans la Fonction publique

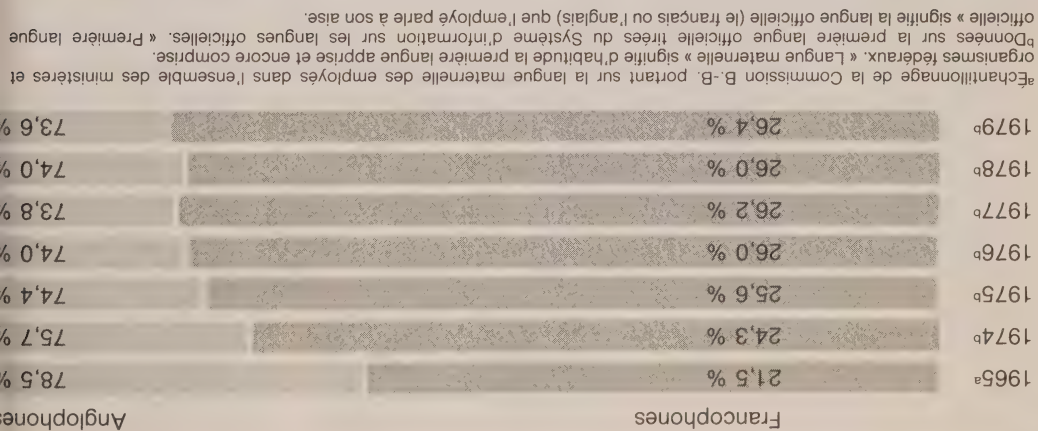


Tableau 4

Représentation des Francophones et des Anglophones — cadres

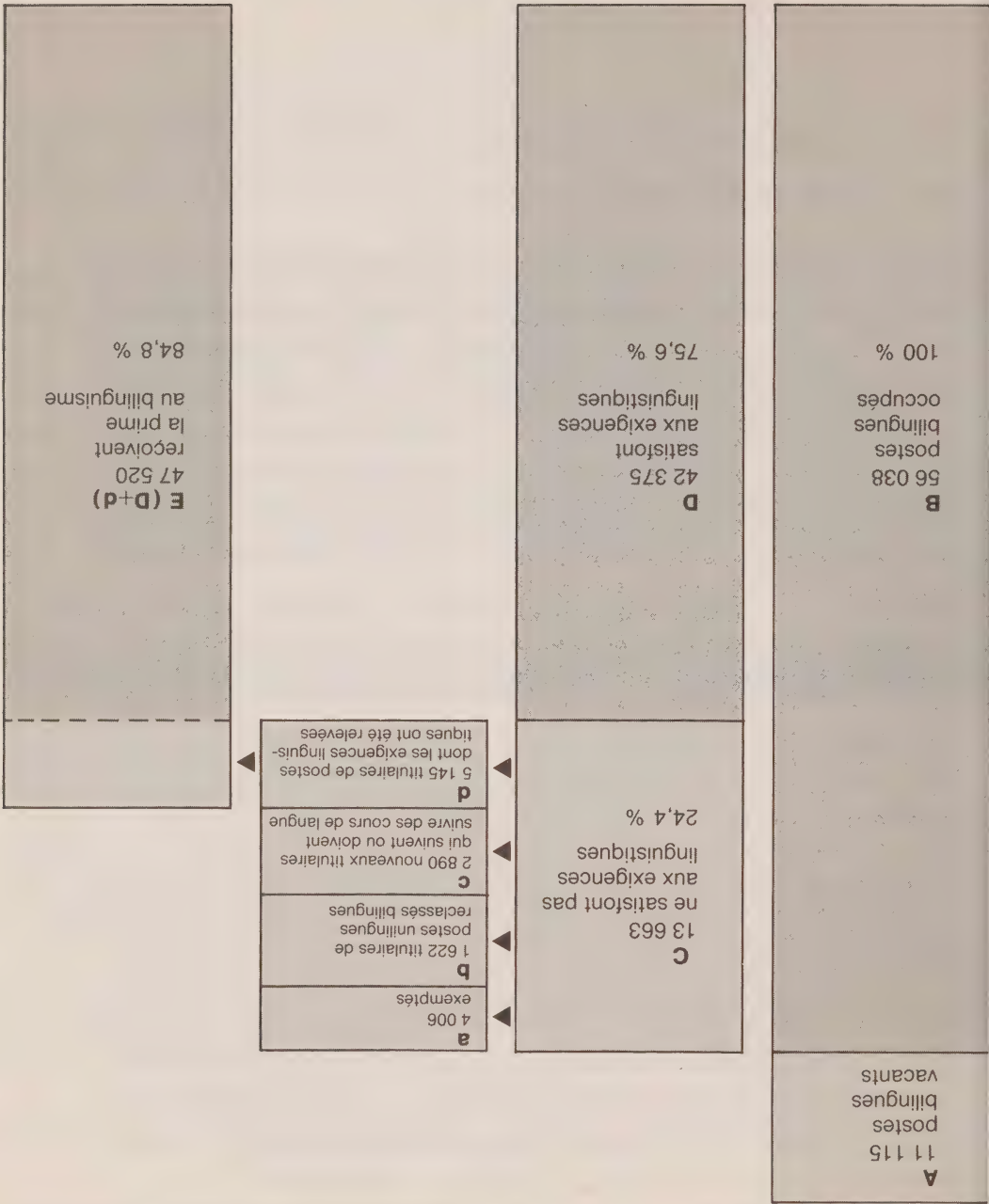


Source : Rapports annuels de la Commission de la fonction publique, première langue officielle ou langue de travail préférée.

Note : Comprend les catégories suivantes : Haute direction, Scientifiques et spécialistes, Administrateurs et service extérieur, Techniciens.

Tableau 2

Statut linguistique des titulaires de postes bilingues



Depenses et employés-année pour les années budgétaires 1978-1979 et 1979-1980 — suite

Fonction publique et Forces armées		1978-1979		1979-1980	
Conseil du Trésor Direction des langues officielles Crédit 15, Ressources supplémen- taires pour attribution aux minis- tères	Dépenses (\$ 000)	1 293	75	2 931	70
	Employés- année				
Commission de la fonction publique Formation linguistique Administration et autres program- mes	Dépenses (\$ 000)	35 439	1 312	22 923	799
	Employés- année				
Secrétariat d'Etat — Bureau des traductions	Dépenses (\$ 000)	48 237	1 918	51 564	1 834
	Employés- année				
Ministères et organismes	Dépenses (\$ 000)	76 162	797	73 763	1, 190 ^d
	Employés- année				
Forces armées	Dépenses (\$ 000)	55 553	673	34 093	1 288 ^d
	Employés- année				
Total partiel	Dépenses (\$ 000)	238 734	4 929	194 135	5 545
	Employés- année				
Total	Dépenses (\$ 000)	475 460	5 085	390 567	5 697
	Employés- année				

Ce total comprend les professeurs de langue réaffectés dans le cadre du Programme d'orientation des carrières.
^dContrairement aux chiffres établis pour les années précédentes, ce total comprend les employés-année affectés au remplacement des employés envoyés en cours de langue.

Annexe A : programmes de langues officielles

Tableau 1

Dépenses et employés-année pour les années budgétaires 1978-1979 et 1979-1980

1978-1979		1979-1980	
Dépenses (\$ 000)	Employés-année	Dépenses (\$ 000)	Employés-année
Hors de la Fonction publique			
Secrétariat d'Etat			
Bilinguisme dans l'enseignement			
• subventions aux provinces et contributions diverses			
• autres subventions au titre des programmes d'enseignement et des activités-jeunesse			
Subventions aux groupes minoritaires de langue officielle			
Subventions et contributions au titre d'autres programmes d'expansion du bilinguisme			
Dépenses de fonctionnement			
Commission de la capitale nationale			
Commissaire aux langues officielles			
236 726	156	196 432	152
3 605	98	4 523 ^a	98
425		395	
2 228	58	2 267	54
3 970		1 899	
9 000		11 750	
33 498		30 598	
184 000		145 000 ^a	

Source : Ces chiffres sont extraits du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses pour 1978-1979 et 1979-1980, ainsi que de rapports spéciaux émanant des ministères et organismes concernés.

^aComprend un budget de \$ 140 millions et \$ 5 millions en paiements de rajustement.
^bCe total comprend un budget supplémentaire en vue d'un programme d'information spécial.

Annexes

bilinguisme dans les services passés avec les concessionnaires. L'organisme compte 285 postes bilingues (sur environ 1 200), dont 243 sont pourvus de titulaires qui satisfont aux exigences.

La représentation globale des Francophones au sein de l'organisme est de 39 %. La majorité d'entre eux travaille au Québec. La haute direction compte 33 % de Francophones et le génie 15 %. Le français est la langue de travail de la Région de l'Est, l'anglais de celle de l'Ouest. Les réunions tenues au siège social se déroulent cependant surtout en anglais, du fait que certains cadres sont unilingues. La possibilité de travailler sous la direction de surveillants parlant leur langue n'est pas encore assurée à tous les employés.

En 1979, l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent a fait l'objet de 4 plaintes, dont l'une s'est révélée non fondée. Une plainte concernait l'affichage unilingue, une autre avait trait à la qualité du français dans les annonces publicitaires, la dernière soulignait l'absence de services bilingues dans un kiosque d'information à St. Catharines (Ontario). L'organisme a généralement fait preuve d'empressement dans le règlement des plaintes.

est du reste en cours. Nous souhaitons vivement que des améliorations sensibles puissent être apportées sur ce plan, avec la collaboration des syndicats de cheminots.

Via Rail a fait savoir que le français serait la langue de travail dans le Québec, l'anglais celle des autres régions, et que l'on se servirait des deux langues au siège social et sur l'ensemble du réseau. On note néanmoins qu'au siège l'anglais continue de dominer non seulement dans les secteurs exploitation, finances et administration et développement et planification, et que les réunions de la haute direction ne peuvent toujours pas se tenir couramment dans les deux langues officielles. La moitié des postes de direction et la même proportion du personnel non syndiqué du siège social et des bureaux régionaux sont en principe bilingues; toutefois, seuls 57 % de leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques. Les principaux manuels et directives de travail sont bilingues et les services personnels sont fournis dans les deux langues. Malheureusement, on ne peut pas toujours en dire autant des services qu'offrent les finances et l'administration.

On trouve 30 % de Francophones parmi les personnels de direction et non syndiqués, regroupés principalement au Québec et au siège. Chez le personnel employé, ce chiffre s'explique par la faiblesse numérique des Francophones parmi le personnel roulant.

Sur 37 plaintes reçues en 1979, 4 n'étaient par fondées, 15 ont été réglées et 18 sont à l'étude. La majorité portait sur l'insuffisance des services en français dans les trains et dans les gares. Le principe de l'ancêtre, garanti par les conventions collectives, est en grande partie responsable de cette situation, puisqu'il restreint les possibilités de formation d'équipes capables de dispenser le service dans les deux langues. Un changement d'orientation radical devra intervenir avant que le problème puisse être résolu de manière définitive. En attendant, peut-être pourrait-on pallier la difficulté en recourant à des « aides bilingues » ou « préposés au service à la clientèle », non seulement à bord des long-courriers mais aussi à la bord des autres trains. Nonobstant les mesures administratives prises pour pallier à ce problème, d'autres efforts s'imposent pour assurer aux Francophones un service convenable dans leur langue.

Voie maritime du Saint-Laurent

L'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent exploite un réseau de voies navigables et certains ponts répartis entre ses deux grandes régions de l'Est (Saint-Laurent, Beauharnois et Iroquois) et de l'Ouest (canal Welland et écluses de Sault-Sainte-Marie entre autres). Dans l'ensemble, l'application de la Loi sur les langues officielles est satisfaisante. L'administration a réalisé des progrès en 1979 : publication d'un plan sur les langues officielles, nomination de personnes bilingues à certains postes de gestion et production de rapports informatisés dans les deux langues officielles.

Les services sont généralement offerts au public en français comme en anglais, et l'administration insère maintenant une clause portant sur le

Le travail est réparti de manière à permettre aux Francophones de travailler dans leur langue. La totalité des programmes de vérification des unités de travail en français sont unilingues français ou bilingues, de même que toutes les communications en provenance ou à l'intention de ces unités. Les cours de formation et de perfectionnement sont eux aussi offerts dans l'une et l'autre langue officielle.

La proportion de Francophones parmi le personnel a diminué; ils sont 114, contre 129 l'an dernier. Dans la catégorie de la direction, leur nombre s'établit à 6, tandis que celui des Anglophones est passé de 22 à 31. Il ne reste plus que 29 des 40 Francophones que comptait la catégorie de l'administration. Dans le groupe organisation et méthodes, on ne trouve qu'un Francophone parmi 17 employés. Les efforts faits pour recruter un plus grand nombre de personnes de langue française ont donné des résultats décevants : sur onze personnes embauchées en 1979, deux seulement sont francophones. Afin d'essayer de corriger cette situation, le B.V.G. se propose de procéder à une analyse détaillée des causes de la sous-représentation des Francophones. Nous espérons que ces efforts déboucheront à court terme sur des réalisations concrètes.

Le Bureau du Vérificateur général a fait l'objet de deux plaintes en 1979. L'une provenait d'un Francophone dont l'entrevue de sélection s'était déroulée en anglais; l'autre avait trait au dépôt, en anglais seulement, du rapport préliminaire du groupe chargé de l'étude de la Chambre des communes. La première plainte a été réglée rapidement; la deuxième restait à l'étude en fin d'année.

Via Rail

Outre son siège social, situé à Montréal, Via Rail, société de la Couronne au sein de laquelle ont été regroupées la totalité des services ferroviaires passagers du Canada, compte quatre bureaux régionaux, à Moncton, Montréal, Toronto et Winnipeg. En 1979, elle a poursuivi ses efforts en vue d'intégrer les 4 000 employés qui lui sont venus des sociétés CN et CP. Via Rail avait déjà pris diverses mesures intéressantes pour réaliser la réforme linguistique. Cette année, la société a modifié sa politique afin d'y incorporer des principes relatifs à la représentation des deux communautés linguistiques au sein du personnel, procédé à l'analyse de ses besoins et de ses capacités linguistiques, et formulé des principes directeurs et des plans d'action qui sont maintenant la responsabilité des gestionnaires.

Les services au public, et en particulier ceux des renseignements et des réservations téléphoniques, sont bilingues. La correspondance est également rédigée dans la langue du destinataire, et les publications paraissent dans les deux langues, même si on ne peut pas toujours les trouver partout en français et en anglais. Les préposés aux renseignements, aux réservations et aux ventes, ainsi que le personnel des gares, sont bilingues dans une proportion de 35 %, ce qui permet généralement au client d'être servi dans la langue de son choix. Par contre, à bord des trains, le service et français laisse encore à désirer; une étude sur le bilinguisme de ce personnel

on dénombre à peine 27 postes bilingues sur un total de 214, et 17 de leurs titulaires ne satisfont pas aux exigences linguistiques énoncées. Il est absolument essentiel que le ministère accroisse le nombre de ses employés bilingues, s'il veut assurer un service satisfaisant.

Aux Travaux publics, le français se trouve réduit à la portion congrue comme langue de travail, sauf dans les bureaux du Québec. Cependant, les services au personnel sont généralement disponibles dans les deux langues officielles, comme à peu près tous les documents de travail. Par contre, le programme « langage technique », qui devait fournir aux Francophones et aux Anglophones bilingues le vocabulaire technique qui leur permettrait de travailler en français, n'a pas été lancé. Enfin, le nombre des surveillants unilingues ne favorise aucunement l'utilisation du français dans les réunions internes et lors des appréciations annuelles.

La proportion des Francophones s'établit à 27 % pour l'ensemble du ministère. Toutefois, elle est insuffisante dans certains groupes, les ingénieurs (58 sur 378) et les informaticiens (2 sur 41), par exemple. Trois des 20 plaintes reçues en 1979 n'étaient pas fondées. Treize autres ont été réglées, et treize dossiers des années antérieures ont pu être classés. Seize dossiers restent cependant en attente, dont neuf qui remontent aux années antérieures; ils portent sur l'affichage et la signalisation.

L'unilinguisme de certains agents de sécurité dans les édifices publics a suscité sept plaintes en 1979. Le sous-ministre entend régler définitivement le problème en précisant dans une clause spéciale des nouveaux contrats que les services doivent être fournis dans les deux langues officielles. Autres motifs de plaintes : l'envoi de plans et devis unilingues anglais à un Franco-phone; la non-parution de certaines publicités dans des hebdomadaires de formation dans l'autre langue officielle. Force nous est à nouveau cette année de déplorer la lenteur avec laquelle le ministère règle les plaintes.

Verificateur général

Etant donné l'importance que le Parlement et la population attachent au contrôle des dépenses gouvernementales, le Bureau du Verificateur général du Canada constitue un centre stratégique de l'appareil fédéral. Pourant, la réforme linguistique progresse lentement en son sein, particulièrement sur le plan de la représentation des Francophones dans le personnel, qui est en baisse par rapport à l'an dernier.

Le B.V.G. ne s'est pas encore doté d'une politique des langues officielles, mais il semble qu'un énoncé de ses principes en la matière pourrait être distribué au début de 1980. La Division des langues officielles publierait alors un bulletin informant les employés de leurs droits et obligations aux termes de la Loi.

Un peu plus de 40 % de son personnel étant bilingue, le B.V.G. est généralement en mesure d'assurer ses services dans les deux langues officielles, tant verbalement que par écrit. Il essaie également d'adapter ses équipes de vérification aux besoins linguistiques des ministères évalués.

Le ministère a distribué en 1978 le texte de sa politique des langues officielles. Ses employés sont en règle générale bien informés. L'organisme prévoit par ailleurs instaurer un système de vérification et d'évaluation des langues officielles, qui en est actuellement à l'étape de la planification.

Travail Canada est, d'ordinaire, en mesure de servir le public dans les deux langues officielles dans la Région de la capitale nationale, au Québec, au Nouveau-Brunswick et dans le nord de l'Ontario. Plus de 70 % des titulaires de ses postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques établies. Malheureusement, trop peu de ces postes exigent une connaissance approfondie de la langue française. Dans le sud de l'Ontario et dans les régions de l'Ouest, les services de médiation, de conciliation et d'inspection sont assurés, en français, par des agents de l'administration centrale ou de la Région du Saint-Laurent.

L'anglais est à toutes fins utiles l'unique langue de travail de l'organisme, sauf au bureau de Montréal. De plus, bien que la plupart des documents de travail aient été traduits, l'anglais domine largement dans les communications supérieures-subalterne et dans les réunions.

Les employés francophones constituent 25 % de l'effectif total, mais 54 % d'entre eux font partie de la catégorie Soutien administratif. Parmi les treize membres de la haute direction, deux seulement sont de langue française. Les Francophones sont aussi en nombre insuffisant dans les catégories Scientifiques et spécialistes (6,5 %) et Technique (6,1 %).

Trois plaintes ont été enregistrées cette année. Deux d'entre elles étaient sans fondement et la troisième, toujours à l'étude, concernait l'expédience d'un Francophone d'un document rédigé en anglais.

Travaux publics

Le Ministère des Travaux publics a entrepris bon nombre de projets en 1979 pour tenter de corriger les lacunes constatées au niveau du service au public et de l'emploi du français au siège central. Tous ses employés ont reçu une brochure leur expliquant leurs droits et leurs devoirs aux termes de la Loi. Une révision en hausse des exigences linguistiques des postes est en cours. Un groupe de travail élabore les lignes directrices qui devront présider, sur le plan de la langue, à la préparation des appels d'offres, des formules de contrat et de la documentation qui y est normalement jointe. Le ministère n'a toutefois pas institué de mécanisme d'évaluation et de contrôle de l'application de la Loi. Il prévoit en instaurer un en 1980, qui serait intégré dans le processus de planification.

Parmi les réalisations concernant le service au public, notons les cours organisés à l'intention des réceptionnistes, qui ont permis d'améliorer la qualité des services téléphoniques et d'accueillir dans les deux langues. Le ministère a aussi terminé la traduction des formules et des documents destinés au public. Pour publier ses annonces, il fait habituellement appel aux médias d'information des deux groupes de langue officielle. Toutefois, l'unilinguisme de plus du tiers des titulaires de postes bilingues ne contribue pas à améliorer le service au public. Au Nouveau-Brunswick, par exemple,

groupes linguistiques parmi le personnel ait à peine changé. Enfin, un certain nombre de lacunes subsistent dans les domaines du service au public et de la langue de travail.

Plus des trois quarts des titulaires des quelque 3 500 postes bilingues ont les connaissances linguistiques requises. Cependant, le ministère ne réussit pas toujours à communiquer avec son public, surtout les voyageurs, dans la langue voulue. On relève également certaines insuffisances dans le service téléphonique (en particulier dans la Région de la capitale nationale) et les services fournis par les sous-traitants et les concessionnaires dans divers aéroports, dont celui de Toronto. Il convient de prendre des mesures énergiques pour assurer que les réceptionnistes et les concessionnaires respectent l'obligation de traiter avec le public dans l'une et l'autre langue officielle.

Dans le domaine de la langue de travail, en règle générale, les rapports supérieur-subalterne se font dans la langue choisie par ce dernier. Par ailleurs, un grand nombre de manuels et de directives, représentant plus d'un million de mots, ont été traduits en français, et la direction envisage d'augmenter de 20 % le nombre des publications de langue française de la bibliothèque. La proportion de cours disponibles en français a augmenté dans plusieurs domaines, y compris la gestion des transports, la formation maritime et le contrôle de la circulation aérienne. Notons cependant que contrairement à leurs collègues anglophones des autres régions, les Franco-phones de la Région du Québec ont encore du mal à traiter dans leur langue avec l'administration centrale.

En dépit du désir exprimé par le ministère d'accroître le pourcentage des employés de langue française, ce pourcentage n'a pratiquement pas changé en 1979, demeurant aux environs de 22,5 %. Notons par ailleurs que si les Francophones constituent 23 % de la haute direction, ils ne représentent que 13 % de la catégorie Scientifiques et spécialistes et un peu moins de 17 % de la catégorie Technique.

Le Bureau a reçu cette année 45 plaintes qui révélaient principalement l'unilinguisme du service téléphonique, de l'affichage et des services de concessionnaires dans les aéroports. Vingt-quatre de ces plaintes ont été résolues, de même que 19 des années antérieures. Les délais de règlement ont été raisonnables, sauf lorsque des concessionnaires étaient impliqués. Souvent ces derniers négligent tout simplement de se conformer à la politique du ministère. Il faudrait que la haute direction s'applique de manière plus concertée à faire respecter la Loi par ceux qui sont responsables.

Le lecteur trouvera à la Partie IV des renseignements complémentaires sur la situation à l'Institut de formation de Cornwall, qui a aussi fait l'objet de plaintes dans le passé.

Travail

Travail Canada emploie 671 personnes; 62 % d'entre elles travaillent dans la Région de la capitale nationale, les autres dans cinq bureaux régionaux et un certain nombre de bureaux de districts disséminés à travers le pays.

les cours de formation et de perfectionnement sont offerts en anglais et en français dans les régions bilingues.

Parmi le personnel, 68 % des employés déclarent l'anglais comme première langue officielle et 32 % le français. Les mesures prises ces dernières années pour accroître la représentation des Francophones ont porté fruit; ainsi, le nombre des informaticiens de langue française a sensiblement augmenté. La situation est différente dans certains groupes Scientifiques et spécialistes, notamment chez les économistes (14 %) et les mathématiciens (12 %). Elle l'est aussi dans la haute direction (14 %).

Treize des 14 plaintes déposées contre Statistique Canada cette année étaient fondées. Elles portaient sur l'unilinguisme d'employés et de documents, ou sur la qualité douteuse de certains services rendus en français. L'organisme a réagi promptement, de sorte que toutes les plaintes ont été réglées. Un dossier en souffrance depuis l'année précédente a également pu être classé.

Télélobe Canada

La société Télélobe mérite une fois de plus nos éloges pour l'importance et le sérieux qu'elle attache à l'administration de son programme des langues officielles.

Nous avons souligné l'an passé le fait que la société avait pleinement intégré la mise en œuvre de son programme de bilinguisme à ses objectifs opérationnels. Il reste cependant du chemin à parcourir pour ancrer la langue française dans les activités internes, surtout dans le secteur du génie.

Plus de la moitié des quelque 1 400 postes de Télélobe exigent en principe que leur titulaire soit bilingue; c'est le cas de 90 % d'entre eux. Télélobe est donc en mesure de servir dans l'une ou l'autre langue sa clientèle, qui se compose de sociétés de téléphone et de communications, d'organismes fédéraux, provinciaux et municipaux, d'administrations étrangères et d'organisations internationales.

L'effectif total de Télélobe comprend 45 % de Francophones. Au Québec, ceux-ci constituent tout près de 55 % du personnel. Malgré tout, la langue de travail et des réunions, surtout chez les ingénieurs et les scientifiques, reste trop souvent l'anglais, ce alors que les documents de travail existent dans les deux langues, y compris les relevés informatiques, que l'on achève de traduire. En outre, la société a chargé un comité de réunir la documentation technique voulue dans les deux langues, et un glossaire permet d'ores et déjà aux employés du Québec de se familiariser avec la terminologie française du métier.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre Télélobe en 1979. La plainte portant sur le logotype de l'organisme, reçue l'année précédente, fait encore l'objet d'une étude laborieuse.

Transports

Au ministère des Transports l'application du programme des langues officielles a continué de progresser en 1979. La représentation des deux

anglais sa clientèle de la Région de la capitale nationale, de Moncton, de Montréal et de Toronto. Par contre, on ne trouve dans les bureaux régionaux de Vancouver et de Saskatoon aucun employé parlant le français. Ajoutons que, même à Ottawa, le personnel bilingue omet fréquemment de laisser au client le choix de la langue.

Le personnel des régions bilingues est le plus souvent en mesure de choisir sa langue de travail. Par ailleurs, le secrétariat fournit dans les deux langues les documents de travail, les cours de formation professionnelle et les services d'administration et de personnel. Par contre, les réunions de travail se déroulent surtout en anglais, sauf au Québec.

Sur les 190 postes du secrétariat actuellement pourvus, 78 % sont bilingues; 72 % de leurs titulaires ont les connaissances linguistiques voulues. Mais la proportion des Francophones a baissé, passant de 32 % en 1978 à 27 % en 1979. Au niveau « agent », ils fournissent moins de 20 % des employés, et à la haute direction, un seul des neuf membres. La nécessité d'une meilleure représentation des Francophones est évidente, mais il semble bien que l'on ne se soit pas donné les moyens de les attirer.

En 1979, notre Bureau a reçu trois plaintes (le même nombre que l'année précédente) au sujet de cet organisme. L'une d'entre elles, qui a attiré l'attention des journaux, visait le cabinet du Solliciteur général lui-même, qui avait demandé que soit accompagnée de sa traduction anglaise toute lettre qui lui serait adressée en français. Le secrétariat a trouvé une solution satisfaisante à cette plainte, ainsi qu'à une autre portant sur des documents et séminaires unilingues. La troisième est toujours à l'étude.

Statistique Canada

En 1979, Statistique Canada employait plus de 4 200 personnes, la plupart à l'administration centrale à Ottawa, puisque l'effectif total des huit bureaux régionaux ne dépasse guère 200. La Statistique fournit en outre du travail à plus de 1 000 enquêteurs auxquels elle est liée par contrat.

Depuis notre étude spéciale, l'organisme s'est appliqué à remédier aux insuffisances les plus graves. D'une part, il a diffusé systématiquement ses principes directeurs en matière de langues officielles, d'autre part, il a instauré un système de vérification et un mécanisme de contrôle des conditions linguistiques exigibles des fournisseurs contractuels.

L'ensemble des documents destinés au public, tant pour la collecte que pour la diffusion des statistiques, existent désormais dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'organisme a augmenté le nombre d'enquêteurs bilingues. Toutefois, bien que sept des huit bureaux régionaux comptent maintenant des postes désignés bilingues, le service téléphonique dans la langue de la minorité y reste insuffisant.

Si l'appréciation du travail des Francophones continue trop souvent de se faire en anglais, de plus, afin de promouvoir l'utilisation du français au travail, cette langue sera utilisée en priorité dans certaines enquêtes. Déjà, tous les documents de diffusion générale existent dans les deux langues, et

Du côté de la langue de service, les progrès ont été nombreux. Les services d'accueil, de même que toutes les publications destinées au grand public, sont désormais bilingues. Les médias anglais et français sont utilisés de façon judicieuse pour promouvoir les différents programmes. Il semble enfin que la société compte un nombre d'employés bilingues lui permettant de répondre de manière satisfaisante aux besoins de sa clientèle, puisque tout près du tiers d'un personnel dont l'effectif atteint presque 400 maîtrise les deux langues officielles.

En ce qui concerne la langue de travail, il continue d'exister des obstacles à l'emploi du français dans les communications internes, les réunions et l'appréciation annuelle des employés. Certains services de l'administration et des finances ne sont pas toujours assurés dans les deux langues, faute d'un effectif bilingue suffisant.

C'est cependant au niveau de la représentation des deux principaux groupes linguistiques que l'organisme connaît ses plus sérieux problèmes, les Francophones ne fournissant que 20 % de l'effectif total. Ce déséquilibre se manifeste surtout aux divisions finances (8 %), Europe et Amérique (11 %), ainsi qu'à la haute direction (13 %). La société en est consciente et envisage d'intensifier le recrutement dans les universités francophones.

Nous avons reçu une plainte à l'endroit de la société en 1979, à la suite de la non-parution d'un avis dans un hebdomadaire de langue anglaise du Québec. La question est toujours à l'étude.

Solliciteur général

L'élaboration et la coordination de la politique d'ensemble dans les domaines qui tombent sous l'autorité du Solliciteur général est l'affaire du secrétaire de son ministère, tandis que les trois organismes qu'il coiffe, la Gendarmerie royale, le Service correctionnel du Canada et la Commission nationale des libérations conditionnelles, sont chacun responsable de l'administration et des programmes dans leur secteur. (Chacun de ses organismes fait l'objet d'une évaluation séparée ci-haut.)

En 1977, le secrétaire a établi, pour l'ensemble du ministère, une politique des langues officielles qui fut mal accueillie par ses trois grandes composantes du fait qu'elle ne tenait pas suffisamment compte de leurs besoins particuliers. Il serait donc utile que le secrétaire et chaque composante élaborent le plus tôt possible leur propre politique. Pour l'instant, si le secrétaire dispose d'un plan, ainsi que l'exige le Conseil du trésor, les mécanismes de contrôle y demeurent insuffisants.

Les résultats du secrétaire en matière de langues officielles sont assez bons pour 1979. Malgré certaines difficultés, les services sont généralement offerts dans les deux langues, nombre d'employés sont en mesure d'utiliser leur première langue officielle au travail, et en dépit d'un recul la représentation des Francophones parmi le personnel demeure à peu près équitable.

Le secrétaire produit ses publications dans les deux langues et semble avoir suffisamment de personnel bilingue pour servir en français et en

exigences linguistiques au stade de la planification, et sur le besoin d'instaurer de meilleurs mécanismes de contrôle.

Les publications et les formules de demande de prêt sont bilingues et, en 1979, le Crédit agricole a fait préparer une version française de la formule d'hypothèque à l'intention de ses clients francophones du Nouveau-Brunswick. La S.C.A. nous a signalé à ce propos que les règlements provinciaux concernant l'enregistrement de documents juridiques risquent de créer un problème du fait que, à l'exception du Nouveau-Brunswick et du Québec, où les deux langues sont acceptées, les provinces n'admettent que l'anglais aux fins d'enregistrement.

Au Québec, le personnel de la société est bilingue dans une très forte proportion, ce qui lui permet de servir les clients de la minorité anglophone dans leur langue aussi bien oralement que par écrit. Dans le reste du pays, la correspondance n'est pas toujours adressée aux Francophones dans leur langue. Deux autres problèmes se posent à tous les bureaux régionaux : l'accueil téléphonique n'est pas toujours bilingue et il arrive que les communiqués de presse et la publicité locale soient diffusés uniquement dans la langue de la majorité.

Au siège, les deux langues sont couramment utilisées au travail, mais dans les régions autres que le Québec, la langue de travail, c'est l'anglais, qu'il s'agisse de surveillance, de réunions, de correspondance interne ou de services aux employés. Par ailleurs, il arrive que les communications du siège central avec les employés francophones des régions établies en anglais.

Les proportions d'Anglophones et de Francophones sont de 72 % et 28 %, et le personnel de langue française est équitablement réparti entre les divers échelons hiérarchiques. Il constitue 37 % de la haute direction, 23 % de l'administration, 25 % des conseillers en crédit et 34 % du soutien administratif.

Les deux plaintes formulées à l'endroit de la S.C.A. cette année ne sont pas encore réglées. L'une porte sur l'insuffisance des services en français au Manitoba, où la société ne dispose que d'un agent parlant français; l'autre concerne l'envoi de textes anglais pour publication dans un journal de langue française.

Société pour l'expansion des exportations

La Société pour l'expansion des exportations a fait des progrès notables dans le domaine linguistique en 1979, parmi lesquels on relève notamment : la préparation d'un plan relatif aux langues officielles et l'établissement d'un système de contrôle de son application, un programme de formation linguistique comprenant des cours intensifs et de maintien de l'acquis, la traduction de tous les formulaires. Toutefois, la société devra redoubler ses efforts pour accorder une place plus équitable aux Francophones dans ses rangs, et en particulier à la haute direction.

Notre vérification de 1979 a toutefois révélé un ralentissement du rythme de la réforme, qui serait dû à une répartition trop vague des responsabilités, à un système de contrôle et d'évaluation insuffisant et à des données relativement imprécises quant à la représentation des deux groupes linguistiques parmi le personnel et au niveau des connaissances linguistiques des employés.

La S.C.H.L. compte quelque 3 250 permanents. Environ 88 % des titulaires de ses 900 postes bilingues ont les connaissances linguistiques requises. Le société devrait donc être en mesure de servir le public dans les deux langues officielles. Or ce n'est pas le cas dans certaines régions où, nos entrevues avec des cadres et des employés l'ont fait ressortir, les besoins de la clientèle minoritaire semblent insuffisamment bien perçus et où les services ne sont en conséquence toujours offerts dans la langue de la minorité. De même, les communications et messages publicitaires sont parfois diffusés uniquement dans la langue de la majorité.

Le personnel dispose de manuels et de directives bilingues, et la S.C.H.L. recourt à un service d'interprétation simultanée lors des réunions annuelles des cadres. Par contre, à l'administration centrale la langue de travail reste l'anglais (sauf à la Direction des ressources humaines, où les deux langues sont couramment utilisées). Le petit nombre de cadres francophones et la faible connaissance du français de leurs collègues anglophones semblent être à l'origine de cette situation. Par ailleurs, il arrive souvent que l'or communiqué en anglais avec les employés francophones, ceux du Québec comme ceux des autres provinces.

Les Francophones représentent environ 35 % de l'effectif total de la S.C.H.L., mais seulement 15 % des cadres et 20 % des professionnels gagnant plus de 25 000 dollars.

Onze des 19 plaintes reçues en 1979 portaient sur le formulaire de demande de subvention relatif au programme d'isolation thermique des résidences canadiennes, dont on ne distribue que la version française au Québec et que la version anglaise partout ailleurs. Les autres plaintes portaient sur la qualité du français des imprimés, le non-recours à la presse de la minorité dans certaines régions et l'absence de services bilingues à Barrie (Ontario). La S.C.H.L. a collaboré de manière satisfaisante au règlement de ces plaintes ainsi qu'à l'examen de deux autres, à l'étude depuis l'an dernier.

Société du crédit agricole

La Société du crédit agricole emploie 668 personnes réparties entre son siège social, à Ottawa, et ses bureaux régionaux. Sa politique des langues officielles est satisfaisante : ses services sont ordinairement fournis dans les deux langues et, dans l'ensemble, la représentation francophone y est équitable.

Toutefois, la vérification menée cette année auprès de la S.C.A. a révélé certaines lacunes sur le plan de la langue de service et sur celui de la langue de travail. Nous lui avons fait plusieurs recommandations portant sur ces deux aspects, et en particulier sur la nécessité de tenir compte des

D'autant plus que la campagne d'information qui devait suivre sa publication et sensibiliser à la fois le personnel et les détenus à leurs droits et responsabilités en matière de langues officielles se fait toujours attendre. Le nombre des employés bilingues est de 570 au Québec, mais n'atteint que 50 au Nouveau-Brunswick et 100 dans tout le reste du pays. Il faudra sans doute des mesures exceptionnelles pour parvenir à fournir certains services essentiels (services médicaux, classement, aumônerie, libérations conditionnelles, etc.) dans la langue officielle de la minorité.

Il a toujours été difficile d'obtenir des chiffres fiables quant à la demande de services dans chaque langue, l'organisme ne recueillant de données que sur la ou les langues comprises par les détenus. Il reste que toutes les études de l'organisme lui-même et les nôtres font ressortir qu'une demande réelle demeure insatisfaite. Ce qui n'empêche pas le Service correctionnel de continuer à refuser de demander aux détenus dans quelle langue ils préfèrent être servis. Alors même que ce refus constitue dans bien des cas le déni d'un des rares droits qui restent aux détenus.

Si l'administration centrale emploie 65 % d'Anglophones et 35 % de Francophones, dans les régions, la représentation des deux groupes linguistiques est mal équilibrée. Au Québec, 1 % seulement des employés sont Anglophones, et dans les autres provinces 1 % seulement de leurs collègues sont Francophones. (Ce chiffre tombe même en-dessous de 1 % si l'on exclut le Nouveau-Brunswick.)

Malgré le nombre de Francophones affectés à l'administration centrale (190 sur un peu plus de 500 employés), le français est loin d'y être l'égal de l'anglais comme langue de travail. Le personnel a bien le choix de rédiger ses rapports en anglais ou en français, mais les Francophones préfèrent souvent utiliser l'anglais. Une vérification rapide de la correspondance adressée aux institutions du Québec a fait ressortir qu'en l'espace d'un mois, 90 documents ne leur avaient été envoyés qu'en anglais. C'est d'autant plus surprenant que 58 % de ces documents sortaient des mains d'employés officiellement bilingues, et 17 % de celles de Francophones. Cette situation est au moins anormale. Un coordonnateur des langues de travail a été nommé; il doit enquêter et proposer des solutions.

Le Bureau a reçu 8 plaintes contre le Service correctionnel cette année. Deux d'entre elles visaient l'administration centrale, les autres les services fournis aux détenus francophones en dehors du Québec. Toutes ont reçu une solution satisfaisante, sauf deux qui sont toujours à l'étude. La première porte sur le manque de services en français à Matsqui (C.-B.), l'autre sur l'unilinguisme d'une affiche à l'entrée du pénitencier de Dorchester (N.-B.).

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Au fil des ans, la Société canadienne d'hypothèques et de logement n'a pas seulement défini une politique saine en matière de langues officielles, elle a lancé un programme d'information dans les deux langues, élaboré des manuels de travail bilingues et mis sur pied un programme de formation linguistique du personnel.

Elle tarde toujours en particulier à se doter des moyens qui faciliteraient la gestion du programme linguistique. Elle n'a ni élaboré de plan en matière de langues officielles, ni établi de mécanisme de contrôle de l'application de la Loi.

Néanmoins, l'administration est généralement capable d'offrir ses services dans les deux langues officielles, qu'il s'agisse de services téléphoniques, d'information, de documentation destinée au public, ou d'autres services relatifs aux comptes rendus des débats. La capacité bilingue du bureau du légiste qui fournit des services juridiques aux sénateurs, a elle aussi été améliorée. Par contre, un problème sérieux reste sans réponse, un grand nombre de réunions de comités où siègent des sénateurs et des témoins des deux groupes linguistiques doivent se dérouler en anglais parce que trois des cinq salles du Sénat ne sont pas équipées pour l'interprétation simultanée. C'est une situation tout à fait inadmissible sur la Colline parlementaire et à laquelle il faut remédier d'urgence.

Au chapitre de la langue de travail, la situation laisse toujours à désirer. En particulier, les services internes ne se sont guère améliorés : la grande majorité des documents continue de n'exister qu'en anglais et l'unilinguisme de certains cadres empêche l'utilisation du français lors des entrevues de sélection. L'organisme se dit par ailleurs incapable d'évaluer de façon précise la représentation des deux groupes linguistiques au sein de son personnel, faute de chiffres.

À la fois parce qu'il fut un des parents de la *Loi sur les langues officielles* et parce qu'il revêt une extrême importance, autant symbolique que réelle, dans le domaine législatif, nous nous estimons en droit d'attendre du Sénat qu'il fasse davantage siens les objectifs de la Loi dans le fonctionnement de son administration et qu'il prenne les mesures qui s'imposent pour mener à bien sa réforme linguistique.

L'année s'est écoulée sans que nous recevions de plaintes au sujet du Sénat.

Service correctionnel du Canada

Le Service correctionnel du Canada emploie près de 10 000 personnes 500 à l'administration centrale, à Ottawa, le reste dans les institutions pénales et bureaux des libérations conditionnelles disséminés à travers le pays.

Dans le Service correctionnel, la réforme linguistique est toujours embryonnaire. Certes, les grandes orientations et centres de responsabilité ont été définis, mais la mise en œuvre des plans dans les opérations n'en est qu'à ses débuts. Entretemps, en l'absence des mécanismes de contrôle voulus, les progrès risquent fort d'être lents.

En avril 1979, le Service correctionnel a bien émis une directive sur les services aux détenus, mais des efforts exceptionnels devront être déployés pour concrétiser les bonnes intentions contenues dans ce document.

clients à utiliser la langue officielle de leur choix et a profité d'une révision de ses listes d'envoi pour adresser, au moyen d'une carte-réponse, un rappel à cet effet à quelque dix mille clients.

Ainsi que nous l'indiquons ailleurs dans ce Rapport, la faible capacité en français de certains organismes bénéficiaires d'aide financière au titre de la santé et du sport amateur suscite certaines inquiétudes. Leur incapacité à fournir des services bilingues suffisants restera inacceptable à nos yeux aussi longtemps qu'ils recevront des subventions importantes d'un trésor public auquel contribuent les Francophones. La question fait actuellement l'objet d'un examen de la part du Secrétaire d'Etat et nous comptons suivre de très près l'évolution du dossier.

Nous avons dans le passé signalé des problèmes semblables à propos d'organismes et groupements bénéficiant de l'aide du ministère à d'autres titres, par exemple dans le cadre des festivités du 1^{er} juillet. Trop souvent, ces organismes ne sont pas en mesure d'offrir au public des activités dans les deux langues. Ces problèmes ne disparaîtront pas d'eux-mêmes, et force nous est de rappeler de nouveau à la haute direction qu'il lui incombe de s'assurer que les exigences de la Loi soient respectées.

Les employés du Secrétaire d'Etat peuvent habituellement travailler dans la langue de leur choix. Bureau des traductions non compris, les Francophones occupent 42 % des postes. Pareille concentration favorise bien entendu l'utilisation du français. Toute la documentation interne existe dans les deux langues officielles et la plupart des gestionnaires et surveillants sont bilingues.

Parmi les 21 plaintes enregistrées à l'endroit du Secrétaire d'Etat au cours de 1979, 4 se sont révélées sans fondement. Cinq autres concernaient deux nominations d'analystes financiers unilingues anglais qui, dans l'exercice de leurs fonctions, seraient appelés à traiter avec des associations francophones. La composante Santé et sport amateur a fait l'objet de 5 plaintes: l'une portait sur l'absence de Francophones dans l'organisation responsable de l'équipe nationale de hockey; les 4 autres visaient la mauvaise qualité de la version française du *Guide des athlètes*, rédigé à l'occasion des Jeux du Canada tenus à Brandon. Les autres plaintes avaient trait à l'unilinguisme de la correspondance, des communications internes ou des réponses au téléphone. En général, le ministère a donné suite à ces plaintes de façon satisfaisante. Notons que, cette année encore, des plaintes ont été formulées au sujet des fêtes du 1^{er} juillet et des cérémonies de naturalisation, et que le Secrétaire d'Etat n'a donc pas encore trouvé de solution satisfaisante dans deux domaines pourtant éminemment symboliques. Espérons que l'arrivée d'une nouvelle décennie le stimulera.

Sénat

Une étude spéciale portant sur l'organisation administrative du Sénat a été entreprise à la fin de 1977, et l'an dernier nous indiquons que l'administration du Sénat avait pris certaines mesures pour donner suite aux recommandations qui en avaient découlé. Depuis lors, on registre peu de progrès, et il semble que l'administration soit peu pressée de poursuivre la mise en œuvre des recommandations.

au règlement des plaintes de manière satisfaisante, encore que peut-être un peu moins empressé que par le passé.

Sciences et Technologie

Le ministère d'Etat chargé des Sciences et de la Technologie possède une capacité bilingue relativement élevée. Toutefois, la représentation franco-phonie à la haute direction, ainsi que chez les scientifiques, laisse beaucoup à désirer. À l'automne 1979, le ministère a énoncé sa politique des langues officielles, dont il a fait distribuer et expliquer le texte à tous ses employés. Il ne dispose cependant toujours pas de mécanismes d'évaluation et de contrôle.

Un sondage effectué en 1979 par le ministère a révélé que son public est anglophone à 77 %. Néanmoins, comme la majorité de ses postes sont désignés bilingues, il est généralement en mesure d'offrir ses services dans les deux langues. Par ailleurs, ses publications paraissent dans les deux langues officielles. Cela dit, les exigences linguistiques des postes de la catégorie Scientifique et professionnelle demeurent peu élevées; cette faiblesse a sans doute des répercussions sur la qualité de la langue de service, en particulier lors des colloques et conférences.

Les Francophones représentent 28 % de l'effectif total du ministère, mais seulement 11 % des membres de la haute direction. De plus, on n'en trouve aucun parmi les 13 employés de la catégorie Scientifique et professionnelle. Rien ne permet de supposer que le ministère ait fait les efforts voulus pour remédier à cette situation à la suite des recommandations que nous lui avons présentées en 1975.

Au printemps dernier, le ministère a procédé à une analyse approfondie de l'utilisation du français au travail. Le taux de cette utilisation, communication écrite et orales comprises, s'établit à près de 20 %. Il en va de même dans les réunions. Cependant les manuels et directives de travail sont bilingues, et la surveillance se fait dans les deux langues officielles.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le ministère cette année.

Secrétariat d'Etat

Le Secrétariat d'Etat emploie environ 3 000 personnes dans ses quatre principaux domaines d'activité : les arts et la culture, la citoyenneté et les langues officielles, la traduction et, depuis 1979, la santé et le sport amateur. Bien que ce ministère ait des bureaux dans chaque province, 74 % de ses employés travaillent dans la Région de la capitale nationale.

Comme nous l'avons constaté dans le passé, le Secrétariat d'Etat est en général capable d'assurer ses services dans les deux langues officielles. Plus de 70 % de ses postes sont bilingues, et plus de 80 % d'entre eux effectivement pourvus de titulaires bilingues. Tous les documents destinés au public sont publiés dans les deux langues officielles. En 1979, le Secrétariat d'Etat a fait un effort particulier pour informer sa clientèle que ses services sont offerts dans les deux langues. Il invite par voie d'affiche ses

'ensemble en ce qui a trait à la langue de service, mais laissent à désirer sur le plan de la langue de travail et de la proportion de personnel francophone. Pourtant, les réalisations ne sont pas négligeables et, dans certains cas, constituent même un net progrès.

La Direction des langues officielles s'est surtout appliquée, en 1979, à faire intégrer sa politique révisée dans les pratiques du ministère. Ainsi, par exemple, les directives ayant trait aux formulaires, aux tableaux et panneaux d'affichage et à la publicité ont-elles été reformulées de façon à tenir compte des exigences linguistiques. De même, le ministère a modifié sa politique d'attribution des contrats de sous-traitance afin de mieux se conformer à l'esprit de la Loi. La question des subventions et des contributions aux organisations à but non lucratif constitue cependant toujours un problème. Notons à ce propos que le ministère siège au comité directeur interministériel, présidé par le Conseil du trésor, qui a pour mandat d'examiner les effets de la Loi sur les divers types de subventions et contributions. Toutefois, les résultats de l'étude laissent à désirer.

Sur le plan de la langue de service, quelques incidents de parcours n'ont pas empêché Santé nationale et Bien-être social de réaliser des progrès. Le ministère a d'autre part continué de veiller à ce que sa clientèle bénéficie de services dans les deux langues officielles, qu'il s'agisse de la réception, des rapports téléphoniques ou des communications écrites. Il a également lancé quelques projets destinés à mieux définir la demande provenant des deux groupes linguistiques.

Sur le plan de la langue de travail on note aussi quelques améliorations, bien qu'il reste beaucoup à faire. Les annuaires téléphoniques de la Direction de l'administration et de la Direction des services médicaux spécifient désormais quels employés sont bilingues. Le ministère continue d'inventorier la documentation interne en vue de sa bilinguisation. Il a créé un service de révision des textes anglais et français afin de favoriser la rédaction parallèle et de limiter du même coup le recours systématique à la traduction. Toutefois, on est loin d'utiliser le français dans les rapports et documents internes aussi couramment que dans les réunions.

Sur les quelque 8 400 postes pourvus, 30 % environ étaient bilingues en 1979. Cependant, pratiquement le tiers des titulaires de ces fonctions ne répondaient pas aux exigences linguistiques établies.

Le ministère compte à peu près 80 % d'Anglophones et 20 % de Francophones. Il ne sait toujours pas comment pallier la sous-représentation des Francophones chez les techniciens (18 %), scientifiques et spécialistes (13 %) et à l'exploitation (7 %). La Direction des langues officielles doit prochainement présenter un plan d'ensemble à ce propos.

Notre Bureau a reçu cette année 25 plaintes contre le ministère de la Santé, dont 5 n'étaient pas fondées. Les autres portaient surtout sur l'unilinguisme des services téléphoniques, de la correspondance, des formulaires et des agents de la Division des pensions appelés à rencontrer les retraités francophones en Saskatchewan. Dans l'ensemble, le ministère a collaboré

Revenu national — Impôt

Revenu national (impôt) s'est doté d'un plan et d'une politique détaillés en matière de langues officielles et a dans une large mesure réussi à intégrer les exigences de la réforme linguistique à ses activités.

Les formulaires et les publications sont généralement offerts au public dans les deux langues officielles, et la campagne publicitaire lancée au moment où sont remplies les déclarations d'impôts s'adresse bien aux deux groupes linguistiques. Dans les régions comptant un nombre d'Anglophones et de Francophones, le contribuable est en général servi dans sa langue, par téléphone comme de vive voix. Cependant, le ministère ne parvient pas, dans tous les cas, à satisfaire les préférences linguistiques des minorités numériquement peu considérables.

Dans les bureaux du Québec, la langue de travail est le français; dans les autres provinces, et à l'administration centrale, c'est l'anglais qui domine. Le petit nombre de surveillants capables de communiquer en français avec leurs subalternes continue de poser un problème.

À l'heure actuelle le ministère emploie plus de 14 000 personnes, dont environ 18 % occupent des postes bilingues. En 1979, le proportion des titulaires de ces postes répondant aux exigences linguistiques de leurs fonctions est passée à 79 % (9 % de plus que l'année précédente). Les Francophones constituent 26 % du personnel du ministère et sont assez bien répartis entre les diverses catégories d'emploi, sauf la haute direction où ils n'occupent que 7 des 35 postes. On comptait sur le centre fiscal qui devait ouvrir à Jonquière (Québec) pour permettre à un plus grand nombre de Francophones d'acquiescer la formation nécessaire pour postuler des fonctions de cadres au niveau de ministère, mais le projet semble avoir été mis en veilleuse. Nous recommandons fortement au ministère de faire de sa réalisation une priorité de façon que puisse être élargi l'horizon professionnel de ses Francophones.

En 1979, le ministère a fait l'objet de 29 plaintes; 26 étaient fondées. La plupart ont été réglées avec autant de rapidité que d'efficacité. Un nombre important des plaintes dénonçait l'unilinguisme du service au public, notamment au téléphone et dans les communications écrites. Ainsi, bien qu'il dispose d'un personnel bilingue relativement nombreux, le bureau de district d'Ottawa éprouve toujours des difficultés à assurer en permanence un service satisfaisant en français. C'est un état de choses qui ne peut s'expliquer que de deux façons : ou bien la direction du ministère sous-estime le nombre d'emploies bilingues nécessaires pour assurer le service dans les deux langues, ou bien tous ceux qui touchent la prime au bilinguisme ne la méritent pas vraiment.

Santé nationale et Bien-être social

Les résultats obtenus par le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social au cours de l'année écoulée peuvent être qualifiés de bons dans

Étant donné l'importance de la demande, le ministère offre désormais des services en français à l'aéroport international de Toronto. Il compte étendre cette mesure à d'autres aéroports, dont celui d'Ottawa, en 1980. En ce qui concerne les points d'entrée au Canada où la demande est faible, certains d'entre eux viennent d'être dotés d'un système téléphonique permettant d'y assurer le service dans les deux langues officielles. En 1979, le ministère a poursuivi l'enquête lancée l'année précédente en vue de déterminer les préférences linguistiques de la clientèle des postes frontaliers du Manitoba et de l'Ontario. Nous espérons que les résultats de cette enquête entraîneront de nouvelles améliorations. Mentionnons par ailleurs que la majorité des douaniers occupant des postes bilingues ont les connaissances linguistiques voulues, même si les exigences linguistiques de leurs postes ont été haussées. Environ 77 % des quelque 3 200 titulaires de postes bilingues satisfont aux critères linguistiques.

Le ministère a aussi créé un programme d'information visant à faire connaître les services offerts au public en français et en anglais. Dans un premier temps, il a publié une série d'articles sur les langues officielles dans ses nombreuses publications. Un montage audio-visuel a en outre permis de sensibiliser les employés des Douanes à leurs obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles*. Ajoutons que le Collège des douanes et de l'accise dispense ses cours dans les deux langues.

Les Francophones représentent 26 % de l'effectif du ministère, mais restent peu nombreux parmi les cadres supérieurs, puisqu'ils ne fournissent que 8 % de la haute direction et 16 % des gestionnaires ayant le niveau requis pour pouvoir accéder aux postes de direction. Pour essayer de promouvoir l'utilisation du français et d'accroître la représentation des Francophones aux échelons supérieurs, le ministère envoie chaque année une vingtaine de ses employés en stage linguistique. Il offre en outre une large gamme de cours de langue axés sur les besoins des diverses fonctions.

Deux études internes concernant les langues sont en cours. L'une vise à faire apparaître pourquoi, même dans les services à forte concentration francophone, le français n'est pas utilisé très souvent. L'autre examine divers problèmes : roulement du personnel, mobilité des Francophones, recours aux bureaux d'embauche, fréquence des promotions et des départs. Ces deux études pourraient déboucher sur une amélioration de la situation du français au travail et, surtout, une augmentation de la représentation francophone dans la haute direction. Nous en attendons les résultats avec impatience.

Notre Bureau a reçu 17 plaintes contre Revenu Canada (Douanes et Accise) en 1979, dont 4 n'étaient pas fondées. Les autres avaient trait à l'unilatéralisme de certains panneaux et de certains services téléphoniques, à l'envoi de documents dans la mauvaise langue officielle, et à l'impossibilité de se faire servir dans sa langue. Fidèle à ses habitudes, le ministère a porté la plus grande attention au règlement satisfaisant de ces plaintes.

années des mesures qui n'ont fait qu'améliorer une situation pourtant déjà bonne. Signalons, entre autres, la formulation d'une politique précise et la préparation d'un plan des langues officielles assorti d'objectifs clairement définis, ainsi que la mise sur pied d'un programme de formation linguistique axé sur les besoins fonctionnels de la société et de son personnel. Cependant, il reste à établir les mécanismes de contrôle qui permettraient d'évaluer plus efficacement le programme en vigueur.

Certaines composantes de la société, tels le siège central et Radio-Canada international, fonctionnent dans les deux langues officielles. Par ailleurs, une compétence bilingue est maintenue dans tous les centres afin que puissent être assurées convenablement les communications avec le public. La société a placé quelque 30 % de ses 12 000 postes dans la catégorie bilingue. Malheureusement, elle éprouve toujours quelques difficultés à obtenir de certains intermédiaires sous contrats, et notamment ceux qui sont responsables de la sécurité des locaux, de la surveillance des parcs de stationnement et des cafétérias, qu'ils fournissent leurs services dans les deux langues officielles.

Sur le plan interne, Radio-Canada représente une situation presque unique en son genre. Non seulement les deux groupes linguistiques y sont bien représentés, les Francophones occupant 43 % des postes et les Anglophones 57 %, mais comme la majorité de chaque groupe travaille dans le réseau de sa langue, on ne rencontre guère de problèmes en ce qui concerne les communications internes. Dans les centres bilingues, les deux langues officielles sont généralement utilisées à tous les échelons administratifs.

Par contre, dans certains centres où les représentants d'un réseau partagent avec l'autre les locaux et les services d'exploitation et d'administration (comme c'est le cas pour la télévision française à Toronto), il arrive que les employés du groupe minoritaire éprouvent certaines difficultés à travailler et à obtenir des services dans la langue de leur choix. La société mise sur la formation linguistique pour remédier à cette situation.

Sur les 28 plaintes reçues cette année, 20 se sont avérées fondées. Certaines soulevaient des lacunes au niveau de la salutation téléphonique et des inscriptions qui apparaissent à l'écran, d'autres la mauvaise qualité du signal dans le nord de l'Ontario. Vingt-six dossiers ont pu être classés en 1979, dont onze qui remontaient aux années précédentes. Quatorze restent à l'étude. Malgré une amélioration par rapport aux années précédentes, la société continue de mettre trop de temps à réagir et à régler les plaintes.

Revenu national — Douanes et Accise

Revenu national (Douanes et Accise) s'est doté d'un plan énergétique en matière de langues officielles. Celui-ci prévoit un certain nombre de mesures visant à améliorer la qualité des services offerts au public francophone et à accroître l'emploi du français au travail. Des efforts additionnels devront être consentis pour augmenter la représentation des Francophones à la haute direction.

Postes

L'application de la *Loi sur les langues officielles* au sein d'un organisme qui, comme le ministère des Postes, compte quelque 60 000 employés répartis entre 8 300 bureaux ne saurait manquer de se révéler complexe et difficile. Bien que les Postes puissent faire état de réalisations intéressantes au chapitre de la réforme linguistique, le ministère n'a guère réussi à appliquer à l'ensemble de ses services des principes solides en matière de langues officielles. Vu l'ampleur du processus de décentralisation aux Postes, il est absolument indispensable que les objectifs ministériels soient communiqués fermement et explicitement à ceux qui assurent directement les services postaux.

En 1979, le ministère continuait à s'intéresser davantage à la réalisation d'un sondage visant à mesurer la demande dans toutes les parties du Canada plutôt qu'à la façon de satisfaire les besoins manifestes des clients dans certaines régions définies. Cette tendance se reflète également dans le plan des langues officielles pour l'année 1980. Dans certains secteurs, on semble disposé à tenter de nouveaux moyens de répondre aux besoins des minorités, mais il faudrait que la direction appuie officiellement cette nouvelle ouverture d'esprit.

Le ministère a réalisé des progrès notables au niveau de l'affichage, des publications, de la publicité et de la correspondance. Cependant, il éprouve toujours des difficultés à offrir un service bilingue satisfaisant dans nombre de bureaux, et en particulier dans la Région de la capitale nationale, où la situation laisse à désirer à plusieurs égards.

Le français s'utilise peu dans les communications internes, sauf au Québec et dans certains services de la R.C.N. Même à l'administration centrale, l'anglais reste généralement la langue des réunions et de la plupart des communications entre services.

Dans l'ensemble, la représentation des deux principaux groupes linguistiques parmi le personnel est équitable. Le nombre des francophones s'élève à plus de 17 000 (29 %) dans un effectif qui dépasse 60 000 employés; 95 % d'entre eux travaillent au Québec et dans la Région de la capitale nationale. Par contre, les proportions de Francophones à la haute direction et dans la catégorie Scientifiques et spécialistes s'établissent respectivement à moins de 16 % et 7 %. Il faudrait veiller à une augmentation de ces proportions.

On a enregistré 103 plaintes contre les Postes en 1979. Dans leur majorité elles portaient sur l'absence de services bilingues dans les points de vente. Sauf dans certaines régions de l'Ouest, où le bilinguisme institutionnel est encore très imparfait, on a remarqué, en 1979, que le ministère souhaite régler les plaintes dans des délais beaucoup plus courts que par le passé et collabore à cette fin de manière toujours plus étroite avec notre Bureau.

Radio-Canada

La Société Radio-Canada est pleinement consciente de ses responsabilités en matière de langues officielles. C'est pourquoi elle a adopté ces dernières

dans les deux langues. La proportion des membres des deux groupes linguistiques est presque égale dans toutes les catégories d'emploi. On retrouve 54 % d'Anglophones et 46 % de Francophones.

L'O.N.F. a fait l'objet de 7 plaintes en 1979. Trois (dont deux déposées en 1978) concernaient son intention de fermer ses bureaux de production en langue française à Winnipeg et Toronto. Cinq plaintes ayant trait à la langue de service ont été résolues promptement. Une autre reste à régler.

Pêches et Océans

Le ministère des Pêches et des Océans a été créé en avril 1979 par scission de l'ancien ministère des Pêches et de l'Environnement. Il compte plus de 5 700 employés; 10 % d'entre eux travaillent dans la Région de la capitale nationale, les autres dans les diverses régions du pays, et principalement dans trois provinces où l'on retrouve près des deux tiers du personnel : la Colombie-Britannique, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve.

Malgré les efforts déployés pour assurer la réalisation plus méthodique de la réforme linguistique, les Pêches continuent à présenter d'énormes lacunes tant au chapitre de la langue de service que de la langue de travail et de la représentation équitable des deux groupes linguistiques parmi leur personnel.

À l'extérieur du Québec, le ministère éprouve des difficultés à assurer ses services dans les deux langues officielles. Dans les Maritimes, par exemple, où les pêcheurs francophones forment pourtant une clientèle importante, l'absence de services en français constitue un grave sujet d'inquiétude. Lorsque l'on considère que cette région ne compte que 10 % de postes bilingues et qu'au moins la moitié des titulaires de ces postes ne satisfait pas aux exigences linguistiques, on peut aisément comprendre l'insatisfaction croissante du public francophone, qui compte sur un service efficace dans sa langue. La situation est un peu meilleure dans la Région de la capitale nationale. Dans le reste du pays il est virtuellement impossible aux Pêches de fournir leurs services en français. Selon le ministère, environ 12 % de l'ensemble de ses postes sont bilingues; 37,5 % de leurs titulaires ne satisfont cependant pas aux exigences.

Seuls 8 % des employés du ministère déclarent le français comme première langue officielle. Les documents de travail, et surtout ceux de nature technique ou scientifique, ne sont pas toujours disponibles dans les deux langues officielles; il en va de même pour les services généraux. Il est donc difficile pour les Francophones de travailler dans leur langue, et leur présence semble relever du symbolique.

Sur 6 plaintes déposées contre le ministère, 3 avaient trait à des guides et à des documents unilingues distribués aux expositions permanentes du ministère en Colombie-Britannique. Les autres concernaient l'envoi d'un communiqué en anglais à un journal de langue française, l'unilinguisme des plaques d'immatriculation des bateaux de pêche et un retard de quatre mois de la publication *Information — Pêche*. Les 3 premières plaintes ont pu être rapidement réglées grâce à la bonne collaboration du ministère. Les dernières sont toujours à l'étude.

désignation en français de « The National Gallery of Canada » par « Galerie nationale ». Rien ne peut se faire de ce côté avant la modification de la loi créant la Galerie; à la fin de 1979 les discussions entamées depuis longtemps à ce sujet se poursuivaient.

Office national de l'énergie

L'Office national de l'énergie est généralement en mesure de servir sa clientèle dans les deux langues officielles. Cependant, il éprouve toujours des difficultés à faire du français une langue de travail, en raison surtout du faible nombre de scientifiques et de spécialistes francophones.

Lorsque l'Office publie des avis d'audience, il demande aux parties intéressées d'indiquer dans quelle langue elles veulent témoigner. Ces avis d'audience paraissent dans les journaux français et anglais. Plus de 40 % des postes de l'Office sont bilingues, et 80 % de leurs titulaires ont les connaissances linguistiques voulues. Tous les formulaires et rapports destinés au public sont rédigés dans les deux langues officielles.

L'Office a toujours du mal à trouver des scientifiques et des spécialistes francophones. À l'heure actuelle, 12 % seulement des employés de l'Office déclarent le français comme première langue officielle, et ce chiffre tombe à 5 % dans la catégorie Scientifiques et spécialistes. Bien que les documents de travail soient tous disponibles dans les deux langues et que l'on encourage les employés à rédiger dans leur langue, le français ne saurait véritablement devenir langue de travail à l'O.N.E. aussi longtemps que la représentation francophone demeurera aussi faible au sein de son personnel.

L'Office a fait l'objet de deux plaintes en 1979. La première visait l'inscription unilingue anglaise de la gerbe déposée au monument aux morts le Jour du Souvenir. Selon la seconde, une réceptionniste unilingue anglaise n'aurait pas automatiquement offert de recourir aux services d'une collègue bilingue. Les deux questions sont à l'étude.

Office national du film

Tout n'est pas que grisaille... Cette année encore, l'Office national du film a réussi à améliorer une situation linguistique pourtant déjà très bonne.

Pour assurer le bilinguisme du service dans ses bureaux de distribution de Régina et Saskatoon, il recourt au réseau téléphonique Zénith, en attendant que soient dotés les postes récemment désignés bilingues. Une fois que leurs titulaires seront en place, tous les bureaux régionaux seront en mesure d'offrir directement leurs services en français comme en anglais.

L'O.N.F. compte 421 postes bilingues sur un total de 963. La proportion des titulaires qui n'ont pas les connaissances linguistiques voulues a été réduite de 16 % en 1978 à 13 % en 1979. Quoique certains surveillants ne satisfassent pas aux exigences linguistiques de leur poste, des mesures administratives permettent aux employés de travailler dans la langue de leur choix. Tous les services personnels ou d'ordre administratif sont dispensés

Musées nationaux

Il ressort de l'étude spéciale de la Corporation des musées nationaux effectuée en 1979 par notre Bureau que, malgré d'importants progrès, l'application de la *Loi sur les langues officielles* y reste imparfaite, tout particulièrement du point de vue de l'utilisation du français dans les communications internes et de la représentation francophone au sein du personnel. Si le plan d'action impressionne par son caractère exhaustif, on relève d'importantes incohérences dans sa mise en œuvre. Pour y remédier, les Musées doivent associer chacun des gestionnaires à la réforme et définir clairement et sciemment leur rôle et leurs responsabilités. Il faudra en outre que la division des langues officielles soit investie de l'autorité voulue pour pouvoir influencer sur le déroulement des activités, tant au secrétariat que dans les services.

La corporation a enregistré certains succès sur le plan des services au public. En règle générale, les préposés à l'accueil et à l'information ainsi qu'aux guides assurent leurs services dans les deux langues officielles. L'ensemble des textes affichés lors des expositions et des publications dites de vulgarisation existent dans les deux langues. Notre étude toutefois ressortit qu'il faudra améliorer la qualité des textes français et de la technologie, ainsi qu'à bord du Train de découverte, et arriver à un meilleur niveau de bilinguisme chez les agents de sécurité et les préposés aux ascenseurs au Musée de l'homme et au Musée des sciences naturelles. La corporation aurait de plus intérêt à mettre en place des contrôles lui permettant de dépister les problèmes dès qu'ils surviennent et d'assurer la normalisation de la qualité des services offerts à ses divers publics.

L'anglais prédomine comme langue de travail au point que certains formulaires et services internes n'existent pas dans les deux langues. La majorité des réunions se déroulent uniquement en anglais. Certains évaluations de rendement des employés ne sont pas rédigées dans la langue des intéressés. Les communications entre les divers services se font en anglais. Enfin, peu de projets voient le jour en français.

Le personnel se compose de 311 francophones et de 670 Anglophones, mais on compte peu de Francophones chez les scientifiques et professionnels (14,1 %) et chez les techniciens (13,8 %). La présence francophone varie également de façon considérable d'une composante à l'autre, 16 % au Musée des sciences naturelles à 38 % à la Galerie nationale, par exemple.

Au total, 16 plaintes impliquant la corporation ont été déposées en 1979. La collaboration des Musées en vue de leur règlement a généralement été bonne. Toutefois, trois plaintes (dont deux remontant à 1977) n'ont pu encore trouver de solution satisfaisante. La première porte sur l'absence d'une version française de l'ouvrage *The Flora of Canada*, que la corporation ne compte produire qu'au moment de la mise à jour de la version anglaise. Cette solution, certes, n'est guère satisfaisante, mais il semble bien qu'on ne puisse envisager d'autre étant donné le temps qu'on a laissé s'écouler depuis que le problème a été soulevé. Les deux autres plaintes ont trait à

certaines mesures en vue de corriger cette pratique peu satisfaisante, qui forçait les légistes francophones à rédiger en anglais ou à ne plus jouer qu'un rôle de réviseurs. L'augmentation du nombre des légistes francophones et l'adoption de nouvelles méthodes de travail devraient favoriser la rédaction parallèle et permettre ainsi au français d'accéder à l'égalité dans un domaine capital. Il n'en reste pas moins beaucoup à faire. Le ministère se heurte en effet à un obstacle de taille : les consultations ministérielles relatives aux projets de loi et aux règlements se déroulent presque exclusivement en anglais. Il nous semble que ce problème exige d'être étudié de très près par la haute direction de la Justice et celle des autres ministères et organismes concernés, en particulier le Bureau du Conseil privé.

En ce qui concerne les autres domaines d'activité, notons que si les mécanismes de contrôle au niveau de la langue de service et de la langue de travail ne sont pas encore en place, le ministère a fait distribuer à ses gestionnaires une brochure où se trouvent définies leurs attributions en matière d'application de la politique ministérielle des langues officielles.

L'administration centrale sert le public et diffuse l'information dans les deux langues. Toutefois, le bilinguisme est loin d'être monnaie courante dans les contenus qui assurent des services juridiques aux autres ministères et dans les bureaux régionaux (exception faite de celui du Québec). Dans la Région de la capitale nationale 105 des 285 postes de conseiller juridique sont pourvus de titulaires bilingues. Au bureau régional du Québec, sur 35 postes de conseiller, 18 sont dotés de titulaires bilingues, mais dans les autres bureaux régionaux la proportion tombe à 1 sur 150. Il faudrait donc que le ministère augmente sa capacité en français dans les provinces où vit une importante minorité de langue française.

Sur le plan de la langue de travail, divers comités étudient les moyens de remédier aux lacunes qui trouvent leur origine principalement dans le manque de bilinguisme des gestionnaires et la représentation inégale des deux groupes linguistiques au sein du personnel. Si 48 % des postes sont reconnus bilingues, il ressort des statistiques que tout près de 30 % de leurs titulaires ne satisfont pas aux exigences établies. C'est également le cas de plus de 40 % des gestionnaires. Dans les services administratifs et les services au personnel, les choses n'ont guère évolué depuis notre étude spéciale qui remonte à trois ans.

Les Francophones représentent 31 % d'un effectif de près de 1 300 personnes, et 9 des 36 cadres, mais on remarque une diminution du nombre de conseillers juridiques de langue française (passé de 124 en 1978 à 112 en 1979, sur un effectif de 470). Dans la Région de la capitale nationale, 76 des 285 conseillers juridiques sont francophones. Par contre, on ne trouve qu'un Anglophone parmi les 35 conseillers juridiques au Québec et que deux Francophones sur 150 conseillers dans les autres bureaux régionaux. Il conviendrait que le ministère s'interroge sur cet écart déséquilibré de la représentation des groupes linguistiques, dans les deux cas, et trouve le moyen d'y remédier.

Les deux plaintes déposées contre le ministère ont été jugées non fondées.

L'anglais est la principale langue de travail de la G.R.C.. La plupart des documents de travail sont rédigés dans les deux langues officielles, mais la sous-utilisation du français dans les rapports supérieur-subalterne demeure un motif d'inquiétude. La direction cherche à résoudre ce problème par le biais du perfectionnement des surveillants. Des progrès importants ont déjà été enregistrés en matière de formation policière en français, surtout au niveau des recrues.

Dix-sept plaintes seulement ont été déposées cette année, contre 33 l'année précédente. Certaines visaient des agents de la circulation (principalement au Nouveau-Brunswick), d'autres les réceptionnistes. Depuis quelque temps, la Gendarmerie fait preuve de plus d'empressement à donner suite aux plaintes; ainsi, neuf des dix dossiers ouverts avant le premier janvier ont pu être classés. Six plaintes restent à régler.

Industrie et Commerce

En 1979, le ministère de l'Industrie et du Commerce a continué sa lente progression vers une meilleure situation linguistique. Des problèmes subsistent toutefois en matière de services au public et l'anglais continue de dominer largement dans les communications internes.

Près de la moitié des quelque 3 000 postes du ministère exigent le bilinguisme, et presque 90 % de leurs titulaires répondent à ces exigences. Nos observations de l'an dernier ont du reste conduit le ministère à rendre un peu plus astreignantes pour un petit nombre de fonctions. Malgré tout, on éprouve encore bien des difficultés à servir la clientèle en français, surtout lorsqu'il est question de la diffusion de documents de nature publicitaire.

Les Francophones, qui représentent près de 20 % du personnel, ont peu d'influence sur la fréquence d'emploi de leur langue au travail. On n'en trouve qu'un très petit nombre aux échelons supérieurs, et la clientèle reste surtout anglophone. Près de la moitié des 481 Francophones du ministère sont regroupés dans les catégories Technique, Soutien administratif et Exploitation. L'échance fixée pour l'augmentation du nombre des Francophones à tous les niveaux n'a pas été respectée.

Une des 18 plaintes reçues cette année n'était pas fondée. Parmi les autres 5 concernaient le caractère unilingue de la publicité, 2 le service au public. Dans la plupart des cas, nous avons obtenu un règlement rapide des plaintes. La collaboration que nous recevons du ministère est satisfaisante.

Justice

Le ministère de la Justice a, cette année encore, poursuivi ses efforts en vue d'améliorer la situation linguistique dans ses services.

La Justice joue un rôle important dans la préparation des lois fédérales Traditionnellement, celles-ci étaient rédigées en anglais, après quoi on procédait à leur traduction en français. Mais en 1979 le ministère a pris

langue officielle. Le ministère ayant accordé sa pleine et entière collaboration au Bureau, nous sommes persuadés que ces plaintes sont en bonne voie de résolution.

Gendarmerie royale du Canada

L'effectif de la G.R.C. comprend quelque 15 000 policiers et 3 400 civils. Outre son rôle de police fédérale la Gendarmerie fait fonction de police locale dans huit provinces et quelques centaines de municipalités auxquelles elle est liée par contrat.

La G.R.C. a maintenant diffusé sa politique en matière de langues officielles. De plus, le commissaire et la haute direction se montrent plus sensibles aux lacunes linguistiques des dix dernières années et sont davantage disposés à y remédier. Grâce à leurs efforts, on a vu naître une détermination manifeste à satisfaire aux exigences de la Loi. Ainsi, la G.R.C. a enregistré des progrès considérables au cours de l'année 1979, notamment au chapitre du service au public, où les efforts engagés pour recruter et déployer un complètement de personnel bilingue ont porté fruit. Il reste cependant des secteurs où le service laisse beaucoup à désirer et, dans la mesure où la représentation francophone demeure peu élevée, la prédominance de l'anglais comme langue de travail ne peut guère surprendre.

Seule une augmentation sensible du nombre des personnels bilingues permettra à la G.R.C. d'offrir un service satisfaisant dans les deux langues officielles. Or, pour l'instant, non seulement à peine 15 % des postes de gendarme sont désignés bilingues mais la moitié d'entre eux sont pourvus de titulaires qui ne satisfont pas aux exigences prescrites. Leur espoir, en 1978, la Gendarmerie a modifié sa politique de recrutement afin d'augmenter le nombre des recrues bilingues. Quarante pour cent des recrues étaient bilingues en 1979.

documents.

Le personnel policier de la Gendarmerie est anglophone à 87 % et francophone à 13 %. Les efforts entrepris en 1979 pour atteindre un meilleur équilibre ont donné des résultats encourageants : 26 % des nouvelles recrues étaient francophones, alors que la moyenne des deux années précédentes s'établissait à 19 %. Le déséquilibre subsiste cependant aux échelons supérieurs, et en particulier chez les sergents d'état-major et les surintendants principaux, où l'on ne trouve que 7 % et 5 % de francophones, respectivement.

des demandes relatives au programme d'aide provenaient de la communauté francophone. Nous ne contestons pas que l'offre de services bilingues doive être fonction de la demande, mais nous continuons de penser qu'il sera toujours un peu trop facile de démontrer que la demande est insuffisante tant que l'on n'offrirait pas spontanément à la minorité des services dans sa langue. Le ministère ne saurait esquiver ses responsabilités envers les minorités par la simple invocation des résultats d'enquêtes sur la demande alors qu'il est bien connu que ses services ne sont pas disponibles dans les deux langues pour commencer.

Le ministère compte 322 Francophones. Ils représentent 30 % de son effectif total et sont convenablement répartis entre les catégories d'emploi. Cependant, en dehors du Québec l'anglais demeure la langue de travail bien que la traduction des manuels soit pratiquement achevée.

Deux plaintes ont été reçues contre le ministère de l'Expansion économique régionale en 1979. L'une portait sur l'utilisation des médias de la minorité dans les Maritimes, l'autre déplorait l'unilinguisme de certains employés. Le ministère a réglé ces deux plaintes de façon satisfaisante de même que trois autres remontant à l'année précédente.

Finances

En 1979, le ministère des Finances a poursuivi — au ralenti — sa progression vers un régime linguistique plus acceptable. Certains progrès ont été réalisés en matière de formation et d'évaluation. Le ministère a également publié un excellent rapport sur l'emploi des deux langues dans ses diverses directions. Il est à souhaiter que tous ces efforts se traduiront par davantage de résultats tangibles dans les années à venir.

Les services sont généralement fournis dans la langue du client, bien qu'il arrive encore que des Francophones soient servis en anglais ou que la version française de certains documents ne soit pas diffusée en même temps que la version anglaise. À première vue, le ministère semble s'être donné les moyens d'offrir ses services dans les deux langues, puisque 428 de ces 652 employés occupent des postes bilingues et que 84 % d'entre eux ont les connaissances linguistiques requises. Comme l'an dernier, cependant, une ombre subsiste au tableau : moins de 10 des postes bilingues exigent un niveau élevé de compétence en français.

Selon le rapport ministériel mentionné ci-dessus, les Francophones travaillent dans leur langue environ 30 % du temps, mais 40 % d'entre eux aimeraient que la surveillance s'exerce davantage en français et 55 % voudraient que le français s'emploie davantage aux réunions. Ces buts seront d'autant plus difficiles à atteindre que les Francophones ne représentent que 20 % des effectifs scientifiques et spécialistes et n'occupent que 3 des 31 postes de la haute direction.

Cette année, le ministère a fait l'objet de 8 plaintes, dont 4 ont été jugées sans fondement. Selon les 4 autres, auxquelles il faut ajouter une plainte formulée l'an dernier, le ministère aurait omis d'annoncer la vente d'obligations d'épargne du Canada dans certains hebdomadaires des minorités de

que l'absence de surveillance et de documents de travail en français vient souvent accentuer le problème.

Parcs Canada a, de son côté, entrepris un sondage sur la demande de services, et notamment celle qui provient du public voyageur. C'est là un domaine où l'organisme éprouve des difficultés, surtout dans les parcs et dans le cadre de ses expositions. À n'en pas douter ces problèmes découlent du manque de bilinguisme de l'organisme : la proportion de postes bilingues n'y atteint que 12 %. La représentation francophone au sein du personnel s'y élève au total à 15 % et varie de 12 % dans la catégorie Exploitation à près de 23 % dans le Soutien administratif. Cette répartition ne peut que faire obstacle à l'emploi du français comme langue de travail, surtout lorsqu'elle vient s'ajouter à l'absence de documents de travail et de surveillance en français.

Le transfert du bureau régional de l'Ontario de Cornwall à Peterborough risque de faire perdre à Parcs Canada une bonne moitié de ses Francophones. Cela ne pourrait qu'entraîner une diminution du bilinguisme institutionnel. Par ailleurs, l'impossibilité dans laquelle se trouvaient les employés francophones de mettre leurs enfants dans des écoles françaises à Peterborough a soulevé de vives inquiétudes parmi les Franco-ontariens. (Se reporter au chapitre premier pour une plus ample information à ce sujet.)

En 1979, le Bureau du Commissaire a reçu 12 plaintes à l'encontre du ministère de l'Environnement et de Parcs Canada, dont trois se sont révélées sans fondement. La plupart des autres portaient sur l'unilinguisme des guides de divers musées et parcs, des notes de service et des timbres de deux bureaux de Parcs Canada. Une des plaintes visait certains fonctionnaires de Parcs Canada à Halifax, venus rencontrer un groupe d'Acadiens et (aussi invraisemblable que cela puisse paraître) discuter de la survivance de leur culture . . . en anglais.

Plusieurs plaintes ont été déposées en fin d'année, contre le Bureau fédéral d'examen des évaluations environnementales, qui fait partie du ministère de l'Environnement. Elles concernent une audience à laquelle Eldorado Limited aurait présenté en anglais seulement un exposé sur l'environnement. Le dossier est à l'étude.

Expansion économique régionale

Le ministère de l'Expansion économique régionale est fortement décentralisé puisque deux tiers de ses quelque 1 100 employés travaillent hors de la Région de la capitale nationale.

Les nombreuses publications et autres documents écrits que le ministère destine au public existent dans les deux langues. Par contre, la quasi-totalité de son personnel bilingue est concentrée là où, selon lui, la demande est importante. Aussi, bien que plus de 400 des postes pourvus soient bilingues, on n'en compte que trois de cette catégorie à l'ouest de l'Ontario, et aucun dans la région de l'Atlantique en dehors du Nouveau-Brunswick.

Pour justifier cette décision, le ministère s'appuie notamment sur une enquête récemment menée au Manitoba d'où il ressort que moins de 1 %

Cet état de choses influe à la fois sur le service au public et sur la langue de travail. Ainsi, les contacts avec la clientèle francophone continuent trop fréquemment d'être établis uniquement en anglais et nombre de publications ne sont toujours pas traduites en français. Il faut donc espérer que l'application de la nouvelle politique concernant les publications entraînera des améliorations. De la même façon, les services au personnel et les autres services internes ne sont toujours pas plus disponibles dans les deux langues officielles que certains documents de travail. Et bien sûr il n'est pas rare que les surveillants soient unilingues.

Sur 19 plaintes déposées contre le ministère auprès de notre Bureau en 1979, 4 visaient l'unilinguisme anglais de la salutation téléphonique et 4 l'unilinguisme anglais de certains documents (dont une carte d'Ottawa-Hull). Les autres concernaient l'absence de publicité dans les journaux francophones, la diffusion de documents internes unilingues par la Direction des services financiers et le caractère unilingue de deux postes où un régime bilingue s'imposait. Le ministère a donné suite à toutes les plaintes, mais le fait qu'elles se répètent dans les mêmes secteurs d'activité souligne l'absence de solutions à long terme.

Environnement

Au cours de l'année 1979, Environnement Canada a subi deux transformations fort importantes : on lui a rattaché Parcs Canada, tandis qu'on l'amputait des Pêches pour faire de cette composante un ministère à part entière. L'Environnement compte désormais près de 11 000 employés, dont plus de 4 000 lui viennent de Parcs Canada.

Notre appréciation globale d'Environnement Canada sera suivie d'une autre, plus particulièrement consacrée à Parcs Canada. Toutefois, il convient de noter dès à présent que la faible proportion de personnel francophone, l'absence de personnel bilingue et le manque de sensibilité aux préoccupations des clients et des employés francophones ont, malgré l'intérêt considérable de la haute direction pour tout ce qui touche aux langues officielles, des répercussions sur l'ensemble du ministère et, plus particulièrement, sur Parcs Canada.

Le ministère de l'Environnement envisage de mener une enquête sur la nature de la demande afin de mieux évaluer l'importance des services à fournir au groupe minoritaire dans chaque domaine.

À l'heure actuelle, le ministère éprouve des difficultés à fournir un service satisfaisant à sa clientèle francophone. En plus des lacunes habituelles au niveau de la salutation téléphonique et de l'affichage, on note que les versions françaises d'un certain nombre de publications se font toujours attendre. Une bonne partie de ces difficultés sont attribuables au manque de personnel bilingue : moins de 25 % des postes occupés sont bilingues et 31 % à peine de leurs titulaires ont les connaissances linguistiques voulues. La proportion de Francophones s'élève à 15 % dans l'ensemble du ministère, mais atteint tout juste 9 % chez les scientifiques et spécialistes. Parallèlement, le contexte ne favorise guère l'emploi du français au travail; d'autant moins

groupes est passé cette année de 1 340 à 1 529, le nombre des Francophones demeure à peu près inchangé.

Dans ces conditions, bien qu'on essaie de développer l'usage du français au travail, on se heurte à de sérieux obstacles en raison du manque de personnel bilingue, tout particulièrement aux échelons supérieurs. Parallèlement, si la plupart des documents de travail de nature administrative et des informations générales communiquées aux employés sont bilingues, les communications internes se font principalement en anglais. Cela ne manque pas d'entraîner des difficultés, par exemple lorsque le bureau de Montréal de la filiale d'ingénierie doit traiter avec le siège de cette même filiale, situé à Toronto, ou avec une majorité des services de l'administration centrale, à Ottawa.

Cinq des 6 plaintes reçues en 1979 étaient fondées. Trois d'entre elles visaient un article paru dans *L'Actualité* dans lequel E.A.C.L. était accusée de ne pas faire suffisamment pour attirer les spécialistes francophones qui lui font défaut, voire de pratiquer une discrimination à leur égard. Une quatrième concernait un dépliant d'information sur certains produits rédigé uniquement en anglais. La dernière intéressait la prime au bilinguisme. Quatre de ces dossiers ont pu être classés durant l'année. Cela ne veut pas dire que nous cesserons de nous intéresser à la situation qui a suscité ces plaintes.

Energie, Mines et Ressources

Le moins qu'on puisse dire est qu'en 1979 le ministère de l'Energie, des Mines et des Ressources n'a pas fait monter d'un dynamisme excessif dans le domaine des langues. Il éprouve encore bien des difficultés à servir sa clientèle dans les deux langues officielles, l'anglais reste, tout compte fait, la seule langue de travail de ses employés, et il est fort peu probable que la situation s'améliore, à moins que la haute direction ne s'engage résolument à faire aboutir la réforme.

Cette année, le ministère a défini une politique sur la langue des documents destinés au public. Elle traite de la correspondance, des formulaires, de la publicité, des publications, des rapports et des cartes. Sauf exception, c'est-à-dire à moins d'être destinés à un public aussi restreint que spécialisé, ces documents seront publiés dans les deux langues. Un comité consultatif des publications, relevant du sous-ministre, doit contrôler l'application de cette politique.

Malgré cela, le manque de personnel capable de s'exprimer en français nuit à l'égalité de la qualité des services offerts. Sur 3 574 personnes qu'emploie le ministère, 16 % seulement ont le français comme langue première. Dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, extrêmement importante au sein d'un organisme tel que ce ministère, ce pourcentage tombe à 6 % (parmi 1 081 employés). En outre, bien que 1 046 postes soient bilingues, plus du tiers de leurs titulaires n'ont pas les connaissances linguistiques requises.

généralement satisfaisante, sauf dans les groupes du service extérieur (FS) et de l'information (IS) qui ne comptent respectivement que 15 % et 18 % de Francophones. Étant donné leur nombre, les Francophones ont la possibilité de travailler dans leur langue dans certains secteurs. D'autant plus que les documents de travail sont généralement bilingues et que le ministère a adopté une politique sur l'emploi des langues officielles au cours des réunions.

En 1979, nous avons reçu 63 plaintes concernant la commission, sept d'entre elles sans fondement. La plupart visaient des réceptionnistes et certains autres employés qui, incapables d'assurer eux-mêmes un service en français, se refusaient à faire intervenir un collègue qui puisse le faire. Un certain nombre de Francophones se sont plaints aussi d'avoir reçu des correspondances en anglais et de ne pas avoir pu se procurer certaines brochures et autres documents en français. Enfin, il est arrivé que des communiqués de presse ne soient envoyés qu'en anglais à des hebdomadaires de langue française. La C.E.L. s'est occupée de ces questions d'une manière aussi efficace que rapide. La collaboration que nous recevons de cet organisme dans le règlement des plaintes est d'ailleurs toujours excellente.

Energie atomique du Canada limitée

La vérification effectuée en 1979 auprès d'Energie atomique du Canada limitée a révélé une situation linguistique négative. Dans l'ensemble, l'organisme est capable de satisfaire à la demande de services en français, au demeurant fort restreinte, mais l'anglais en est la langue de travail et le nombre d'employés francophones y reste faible. On note par ailleurs un manque de coordination et, chez quelques cadres, une certaine répugnance à aborder les problèmes qui se posent dans le domaine des langues officielles.

Seuls 480 (7 %) des quelque 6 900 postes d'E.A.C.L. ont été désignés bilingues, et on en compte très peu en dehors de Montréal et d'Ottawa. Situation plus inquiétante encore, 35 % environ de leurs titulaires n'ont pas les connaissances linguistiques requises.

Les Francophones ne forment que 6,5 % du personnel d'E.A.C.L. Au siège central et dans les bureaux de la Région de la capitale nationale, cette proportion s'élève à 16,4 % (160 employés sur 977); elle atteint 44,7 % au Québec (136 employés sur 304). Ailleurs, elle reste inférieure à 3 %.

Comme les Francophones éprouvent des difficultés à y travailler en français, les divers services d'E.A.C.L. trouvent difficile d'en recruter, surtout dans les catégories dites « professionnelles ». Pourtant, bien que la filiale d'ingénierie, qui a besoin d'ingénieurs francophones pour son bureau de Montréal, ait décidé voilà plus d'un an de procéder à une analyse de cette composante du marché de la main-d'œuvre, rien n'a encore été fait. La proportion de Francophones parmi les ingénieurs, les scientifiques et le personnel administratif témoigne de ces difficultés de recrutement. Alors que l'effectif de ces

En 1979, nous avons reçu plus de plaintes contre le ministère de la Défense nationale que l'année précédente (46 contre 30); 29 ont été réglées, ainsi que 7 d'ant de l'année précédente. On trouvera, dans la partie du présent rapport consacrée aux plaintes (Partie V), un exposé de la situation dans certaines bases.

Emploi et Immigration

La Commission de l'emploi et de l'immigration, qui compte plus de 22 000 personnes, dispense ses services dans quelque 600 bureaux au Canada et 56 missions à l'étranger. Compte tenu de sa taille et de la fréquence de ses contacts avec le public, l'organisme mérite indéniablement des éloges pour la façon dont il traite la question des langues officielles.

Dans les douze derniers mois, la C.E.I. a adopté un certain nombre de mesures en vue d'améliorer la qualité linguistique des services. Elle a en particulier élaboré une politique au sujet du recours aux médias des minorités de langue officielle. Elle a par ailleurs réparti ses effectifs de façon à assurer un meilleur service bilingue et fait afficher les offres d'emploi en français et en anglais dans tous les bureaux où ce besoin existe. D'une manière générale, la commission a cherché à rendre plus étroites ses relations avec les associations francophones et anglophones minoritaires, tout en faisant un effort particulier pour répondre aux besoins linguistiques de sa clientèle.

La C.E.I. s'est donné des moyens supplémentaires de fournir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, dans les régions comptant une minorité importante, un nombre important de postes ont été désignés bilingues. Dans l'est et le nord de l'Ontario, par exemple, plus de 56 % des postes comblés appartiennent désormais à cette catégorie. Au Nouveau-Brunswick, ce même pourcentage se rapproche de 48 %, et au Québec il varie de 57 % (à Montréal) à 48 % (dans d'autres parties de la province). Qui plus est, dans ces régions, plus de 85 % des titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Cela dit, dans le reste du pays le nombre des postes bilingues est nettement plus faible; tellement, en fait, que cela nuit à la qualité des services à la population minoritaire. Or, soulignons-le, plus du tiers des plaintes reçues par notre Bureau l'année dernière provenaient précisément de l'Île-du-Prince-Édouard, de l'Alberta, des régions, donc, où peu de postes ont été désignés bilingues.

En 1979, un projet pilote intéressant a toutefois été établi dans la région de Halifax/Darmouth. La C.E.I. a lancé une campagne de presse pour annoncer qu'elle offrait ses services dans les deux langues officielles. Les résultats préliminaires montrent une augmentation sensible de la demande de services en français. Ce qui prouve à nouveau, comme nous l'avons déjà maintes fois dit, qu'il est beaucoup plus fécond de faire connaître les services disponibles que d'entreprendre des enquêtes sur la demande.

La proportion de personnel francophone s'établit à 32 % dans l'ensemble de la commission, à 34,4 % dans la Région de la capitale nationale. La représentation des Francophones dans les diverses catégories d'emploi est

En 1979, des progrès modestes ont été enregistrés dans le domaine des programmes permanents, de même qu'une amélioration des services en français à l'intention des familles de militaires dans certaines bases. Le français est maintenant la langue de travail de la plupart des unités civiles et militaires du Québec, mais la situation est loin d'être aussi brillante dans le reste du pays.

Au cours de l'année, le ministère a parachevé les plans linguistiques à l'usage de ses personnels civils et militaires. Le Conseil du trésor a approuvé le premier pendant l'été, mais le second restait à l'étude en fin d'année. Ces plans doivent permettre d'actualiser les programmes du ministère et prennent en considération la plupart des recommandations formulées à la suite de notre étude spéciale de 1977. Le ministère ne s'est cependant encore donné ni les moyens d'information du personnel ni les systèmes de contrôle et d'évaluation qui s'imposent.

Les forces armées du Canada ne sont que rarement en contact avec le public, mais elles fournissent aux militaires et à leurs familles une vaste gamme de services. Le ministère a désigné bilingues 9 000 emplois militaires mais, à l'heure actuelle, seuls 4 000 d'entre eux ont un titulaire répondant à cette exigence. Il est par conséquent souvent difficile de se faire servir rapidement en français dans les bases situées en dehors du Québec ou de la Région de la capitale nationale.

Sur les 4 160 titulaires de postes civils bilingues, 2 640 (63,6 %) seulement satisfont aux exigences linguistiques définies. Le ministère tente de remédier à cette situation par le biais de mesures destinées à lui permettre de servir sa clientèle dans les deux langues. Le nombre des documents techniques régissant les achats de matériel qui n'existent qu'en anglais crée un problème majeur, d'autant plus que le ministère n'a pas encore trouvé de système de traduction automatique satisfaisant.

Près de 9 000 militaires et 4 000 civils situés au Québec travaillent maintenant la plupart du temps, voire toujours en français. C'est également dans cette langue que travaillent les unités de langue française à Lahr, Petawawa et Halifax. Cependant, bien que les manuels administratifs aient été traduits et qu'une formation linguistique soit dispensée, le français continue de n'être employé que rarement par les militaires et les civils affectés au quartier général, à Ottawa.

La fixation d'objectifs de recrutement a permis de faire passer la proportion des militaires francophones de 17,6 % en 1972 à 24,8 % en 1979 (19,8 % chez les officiers, 26 % aux autres niveaux). L'objectif visé est une proportion de 27 % répartie de manière équilibrée entre les divers grades et spécialistes. Chez les civils on compte 18,6 % de francophones (84 % au Québec). La situation n'est pas reluisante dans la Région de la capitale nationale. On y compte bien 1 500 francophones (24 %), mais ils sont faiblement représentés dans la haute direction (2 sur 21) et dans les catégories Scientifiques et spécialistes (12 %) et Technique (13 %). Ils sont par ailleurs peu nombreux dans le reste du pays.

Nous avons reçu cette année une plainte au sujet du B.C.G.. Elle portait sur l'unilinguisme des téléphonistes et elle a été réglée rapidement par l'organisme.

Corporation de disposition des biens de la Couronne

La Corporation de disposition des biens de la Couronne, petit organisme qui emploie environ 70 personnes, est chargée de liquider le matériel excédentaire de l'administration fédérale. Ses résultats sur le plan des langues officielles sont plus que satisfaisants.

Comme elle se compose d'autant de Francophones que d'Anglophones, la corporation n'éprouve aucune difficulté à offrir ses services dans les deux langues officielles. Elle s'est dotée d'une politique précise et, avec les rapports d'étape, s'est donnée les moyens d'évaluer son rendement à intervalles réguliers. De plus, les employés savent quels droits et quelles obligations sont les leurs aux termes de la Loi. Les publications, annonces et communications de la C.D.B.C. paraissent dans les deux langues.

Le français est largement utilisé comme langue de travail au siège central, dans les bureaux de la Région de la capitale nationale et au Québec. Les services centraux et ceux du personnel sont offerts dans les deux langues, et les documents de travail sont bilingues.

Intermédiaire entre les organismes gouvernementaux et le public, la corporation se heurte à un problème linguistique important. En effet, les administrations lui font bien parvenir chaque année un rapport sur leurs excédents de fournitures et d'équipements, mais le Secréariat du Conseil du trésor n'exige malheureusement pas que ce rapport lui soit remis dans les deux langues. Or, 85 % des ministères n'établissent ce rapport qu'en anglais. Un très lourd travail de traduction en résulte, surtout lorsque la terminologie employée pour le matériel en question est très technique. Le Conseil du trésor devrait, en 1980, se pencher à nouveau sur cette question. Nous suivrons ces discussions avec intérêt.

Aucune plainte n'a été déposée contre la Corporation de disposition des biens de la Couronne en 1979.

Défense nationale

Le ministère de la Défense nationale emploie près de 78 000 militaires et 33 000 civils. Ses bases et autres installations sont disséminées dans tout le Canada; de plus un contingent est détaché auprès de l'OTAN en Europe, et des unités de maintien de l'ordre sont stationnées à Chypre et au Moyen-Orient. Les réussites et les échecs du ministère sur le plan des langues officielles revêtent donc au sein de l'administration fédérale une grande importance, ce qui a toujours incité notre Bureau à lui porter une attention particulière. Le ministère de la Défense nationale a progressé — lentement, certes, mais sans risque de retour en arrière — sur la voie de la réforme linguistique, mais force est malheureusement de constater que les grandes victoires se font toujours attendre.

respectivement, 17 % et 12 % de Francophones. D'après le ministère, la proportion du travail qui se fait en serait de 70 % au Québec, de 15 % à 20 % dans la Région de la capitale nationale. Partout ailleurs, la langue de travail est généralement l'anglais, mais la documentation interne est généralement disponible dans les deux langues. Le ministère n'a cependant pas encore réussi à corriger une lacune importante : le texte anglais des documents que l'administration centrale expédie aux régions leur parvient très longtemps avant la version française.

Le ministère a fait l'objet de 16 plaintes en 1979, dont 9 constituaient des infractions à la *Loi sur les langues officielles*. Les principales portaient sur l'absence de service en français à une exposition itinérante en Colombie-Britannique, la piètre qualité du français d'une note distribuée aux clients et la distribution de communications de presse en anglais seulement. Le ministère a collaboré de manière très utile au règlement des plaintes portées à son attention.

Contrôleur général

Le Bureau du contrôleur général du Canada, qui joue un rôle capital au sein de la Fonction publique dans le domaine de l'évaluation de la gestion financière et de l'efficacité, exerce des activités qui nécessitent des contacts fréquents avec les autres organismes fédéraux. La totalité de ses employés travaillent dans la Région de la capitale nationale, mais certains d'entre eux sont amenés à rendre visite aux bureaux régionaux des institutions fédérales dans tout le Canada.

Une vérification menée par notre Bureau en 1979 a révélé que la situation linguistique au sein du B.C.G. n'est guère reluisante. L'organisme éprouve de sérieuses difficultés à assurer ses services en français, ses Francophones travaillent surtout en anglais, et les deux groupes linguistiques y sont très inégalement représentés.

Les équipes de vérificateurs qui se rendent dans les autres ministères et organismes ne sont pas toujours en mesure de mener leur enquête en français comme en anglais et les rapports ne sont en général remis aux ministères qu'en anglais. En outre, le nombre des spécialistes parlant bien les deux langues ne permet pas de répondre rapidement aux demandes de renseignements faites verbalement en français. Il arrive même que les représentants du B.C.G. qui siègent aux comités de sélection ne soient pas capables d'interroger les candidats en français.

Plusieurs facteurs sont à l'origine de cette situation déplorable. Bien que 108 des 213 postes du B.C.G. soient en principe bilingues, seule la moitié environ de leurs titulaires ont les connaissances requises. Deux autres lacunes aggravent le problème : les normes linguistiques peu élevées définies pour la plupart des postes bilingues et le peu de connaissances de beaucoup de surveillants en français. De plus, si la proportion de personnel francophone atteint 20 % pour l'ensemble, elle est nettement insuffisante aux échelons supérieurs. De fait, on ne retrouve aucun francophone à la haute direction.

Etant donné les circonstances, il n'est pas surprenant qu'à de rares exceptions près la langue de travail soit l'anglais. Quelques unités de recherche groupent des Francophones et des Anglophones bilingues, et les communications orales intéressant la recherche s'y font dans les deux langues. Mais ces unités sont peu nombreuses et n'ont qu'un effet mineur sur le plan de la langue de travail. Sur celui des services d'administration et de soutien au personnel, des progrès sensibles ont été réalisés mais des lacunes importantes persistent dans les services de soutien technique et d'approvisionnement des chercheurs.

La création de l'Institut de recherches sur les matériaux, que notre Bureau a appuyée, constitue un pas important dans la revalorisation du rôle des Francophones et de la place du français dans la recherche scientifique. Le français doit être la langue de travail de l'Institut, et l'on constate d'ores et déjà chez les scientifiques francophones un intérêt pour ce lieu de travail éventuel, intérêt dont Ottawa ne bénéficie pas. Le C.N.R. compte aussi que l'Institut lui permettra de multiplier les contacts avec les milieux industriels et les établissements de recherche du Québec et, partant, d'intensifier les échanges avec les institutions de langue française et le recrutement de Francophones.

Nous avons reçu 5 plaintes au sujet du C.N.R. au cours de l'année, dont une n'était pas fondée. Trois des 4 autres dénonçaient l'unilinguisme anglais d'un panneau et de la salutation téléphonique et la mauvaise qualité du français d'une lettre type. La dernière soulignait certaines faiblesses à l'Institut canadien de l'information scientifique et technique en matière de service au public et sur le plan de la langue de travail. Le C.N.R. a très rapidement corrigé ces lacunes.

Consommation et Corporations

Le ministère de la Consommation et des Corporations a réalisé des progrès ces dernières années, mais continue d'éprouver des difficultés lorsqu'il s'agit d'offrir, dans de nombreux bureaux régionaux en dehors du Québec, des services en français de qualité égale à ceux qui y sont fournis en anglais. En 1979, le ministère a distribué à ses employés le texte révisé de sa politique des langues officielles. Par ailleurs, les directives décrivant le processus de mise en œuvre des programmes ministériels et les mesures de contrôle ont été intégrées au *Manuel de gestion du personnel*. Le ministère a également créé un module de révision des textes français.

Il est plus facile que par le passé de se prévaloir de services en français dans les régions bilingues, et la qualité du français de bon nombre de lettres types insuffisantes dans le service au public dans certains endroits, et notamment à Toronto, Windsor et Vancouver, ainsi que dans les kiosques d'information itinérants. Ces lacunes ont de quoi surprendre, puisque 42 % des quelque 1 000 employés occupent des postes bilingues et que près de 85 % des titulaires de ces postes ont les qualifications linguistiques requises. Le personnel est pour 69 % anglophone et pour 31 % francophone. Dans les catégories Haute direction et Scientifiques et spécialistes on retrouve,

bien 37 % du personnel, ils se retrouvent principalement dans la catégorie du soutien. Il n'y a qu'un Francophone parmi les 19 membres de la direction et à peine quatre parmi les 46 économistes. De plus, sur 18 cadres supérieurs et économistes titulaires de postes bilingues, six seulement ont les connaissances linguistiques voulues. La haute direction se doit de chercher activement à remédier ces lacunes.

Sur le plan de la langue de travail, le C.E.C. s'efforce de fournir aux chercheurs francophones un meilleur cadre linguistique. C'est pourquoi il compte former un ou deux groupes de recherche « mixtes » qui ne compteraient que des postes bilingues; la moitié des chercheurs serait francophone, l'autre moitié anglophone. Nous allons suivre de près l'évolution de ce projet.

La seule plainte que nous avons reçue en 1979 à l'encontre du C.E.C. s'est avérée non fondée.

Conseil national de recherches

Notre vérification de 1979 a mis en lumière les efforts déployés par la haute direction du Conseil national de recherches pour amener ses cadres à intégrer à leurs opérations les objectifs relatifs aux langues officielles. Il reste néanmoins énormément à faire, principalement en matière de participation des scientifiques francophones et d'utilisation du français au travail. Compte tenu de l'importance stratégique du conseil dans le secteur de la recherche scientifique, il importe de tout mettre en œuvre pour redresser la situation.

Quelque 20 % des postes du C.N.R. ont été désignés bilingues, et 70 % de leurs titulaires répondent aux exigences établies. Ce niveau de bilinguisme permet à l'organisme d'offrir ses informations de nature générale dans les deux langues. Par contre, il n'est pas en mesure de toujours mettre des services de qualité égale à la disposition de sa clientèle de langue française dans les domaines plus spécialisés.

Un des principaux problèmes auxquels se heurte le C.N.R. est celui de la faible représentation francophone parmi son personnel (moins de 14 % au total, et moins de 5 % dans la catégorie Scientifique). Deux Francophones siègent parmi les sept membres de son comité de gestion, mais on n'en retrouve aucun parmi les directeurs de laboratoires et de divisions de recherche. Par ailleurs, les Francophones ne fournissent que 10 % des attachés de recherche, dont les effectifs servent souvent à combler les postes permanents.

Certaines mesures ont été prises pour réduire ce déséquilibre : intensification des relations avec les institutions d'enseignement et les centres de recherche francophones, augmentation de la publicité concernant les postes permanents et d'attaché de recherche, création au Québec de l'Institut de recherches sur les matériaux. Il semble cependant que ces moyens resteront insuffisants et qu'un effort concerté de la part de la haute direction s'impose si l'on veut corriger une situation inacceptable, principalement chez les scientifiques.

de façon à assurer un service dans les deux langues, 526 de 668 postes y ont été désignés bilingues. Toutes les directions, à l'exception de celle des langues officielles, éprouvent toutefois des difficultés à offrir leurs services en français.

Le secrétariat rencontre également des problèmes dans le domaine des communications internes, sauf à la Direction des langues officielles, où le français et l'anglais sont utilisées couramment. Dans les autres directions, la plupart des réunions se déroulent en anglais et les notes de service diffusées aux employés ne sont pas toujours bilingues. Enfin, la surveillance et les évaluations annuelles ne se font pas toujours dans la langue du subalterne. Il n'est pas surprenant, dans ces conditions, que les Francophones trouvent souvent qu'il est préférable de rédiger en anglais.

Du point de vue de sa composition, le personnel est francophone à 35 %, mais la proportion varie considérablement d'une direction à l'autre. Elle est élevée dans les directions des langues officielles et de l'administration, mais faible dans celles des programmes et de la politique administrative. La répartition des deux groupes linguistiques par catégorie d'emploi continue par ailleurs de révéler un sérieux déséquilibre; les Francophones n'occupent toujours que 11 % des postes d'administration financière et 15 % des postes de gestion du personnel, alors qu'ils fournissent 58 % des commis et secrétaires.

Huit plaintes ont été déposées contre le Secrétaire du Conseil du trésor en 1979. Deux d'entre elles ne constituaient pas une infraction à la Loi. Deux autres portaient sur la salutation téléphonique, la cinquième sur l'adresse unilingue figurant sur une affiche et une autre sur la traduction de certains documents. Les deux dernières faisaient état de l'insuffisance apparente des cours de formation professionnelle donnés en français, question qui devra être suivie de près. Le secrétariat s'est généralement empressé de donner suite aux plaintes et de collaborer à leur règlement.

Conseil économique du Canada

Le Conseil économique du Canada entreprend des recherches économiques et publie des recommandations utiles tant au gouvernement du Canada qu'à divers organismes des secteurs privé et public et à la population.

La vérification de la situation des langues officielles au C.E.C. que notre Bureau a effectuée en 1979 fait apparaître que cet organisme n'avait défini aucune politique d'ensemble en la matière, bien que soit prévues aux termes de directives précises, la publication de ses travaux de recherches dans les deux langues. Les communications avec le public se font dans les deux langues, par contre le français occupe une place très réduite en tant que langue de travail dans le domaine de la recherche, et on constate un déséquilibre sur le plan de la représentation des deux groupes linguistiques au sein du personnel.

Une très faible partie des recherches sont conduites en français. Cette situation n'est guère surprenante, puisque si les Francophones constituent

L'étude que notre Bureau a effectuée a permis de constater qu'en règle générale la clientèle est servie dans sa langue et que les employés travaillent dans la langue de leur choix; en outre, la représentation des deux groupes linguistiques au sein du personnel est équilibrée.

Le conseil n'a pas défini de minimum de connaissances linguistiques pour ses postes; cependant, la quasi-totalité des employés qui traitent avec la clientèle sont bilingues. La langue du commerce maritime, celle de la plupart des armateurs, sociétés d'import-export, raffineries, fabricants d'automobiles et délégations étrangères, est l'anglais. Par contre, l'anglais et le français sont tous deux couramment utilisés dans les échanges avec les fournisseurs, les entrepreneurs et les représentants municipaux et provinciaux.

Le C.P.N. n'a pas de programme national d'information du public, mais les brochures concernant ses installations et ses activités locales sont offertes dans les deux langues au Québec et à Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick. Malheureusement, on ne les trouve qu'en anglais aux autres ports. Il s'agit là d'une situation que le conseil devrait corriger le plus tôt possible. Sauf rares exceptions, les appels d'offres et les avis de concours sont publiés dans les journaux des deux communautés.

Dans les ports du Québec, les employés du conseil travaillent principalement en français; l'anglais domine partout ailleurs. Au siège d'Ottawa, les deux langues s'utilisent couramment, sauf dans les secteurs du génie et des finances où l'anglais s'emploie plus fréquemment. Les employés ont généralement la possibilité d'utiliser leur langue dans les communications avec leurs supérieurs, aux réunions internes et lors de l'évaluation de leur rendement. Ils disposent par ailleurs de manuels de travail bilingues. Les communications sont établies dans les deux langues avec les ports du Québec, en anglais avec les autres.

L'unique plainte déposée au cours de l'année, qui avait trait à la parution de deux avis de concours en français seulement dans le quotidien *The Gazette* de Montréal, est toujours à l'étude.

Conseil du trésor

L'une des nombreuses attributions du Secrétaire du Conseil du trésor consiste à définir les orientations de la mise en œuvre du programme des langues officielles dans la Fonction publique fédérale. Il devrait donc être un modèle pour tous les ministères et organismes fédéraux en tout ce qui a trait à l'application de la Loi. Ce n'est malheureusement pas le cas d'après la vérification que nous y avons faite en 1979.

En dépit d'une saine politique ministérielle des langues officielles et d'un plan d'action bien structuré, la situation laisse à désirer. Ainsi, on n'a pas fixé de responsabilités précises aux cadres et les mécanismes de contrôle paraissent insuffisants.

La totalité des publications et documents officiels émanant du secrétariat sont bilingues. La salutation téléphonique l'est généralement aussi, bien que notre Bureau continue de recevoir des plaintes à ce sujet. Parallèlement, et

Conseil des arts

Aucune plainte n'a été reçue en 1979 au sujet du C.R.M.

secrétariat assument des fonctions qui n'exigent que la connaissance de l'anglais tandis que des employés pratiquement unilingues exercent des fonctions qui exigent la maîtrise des deux langues. Cela explique en partie le fait que l'anglais soit souvent la langue de la surveillance et des réunions, et que les services au personnel soient normalement en anglais.

Le Conseil des arts du Canada a atteint de bons résultats dans tous les domaines : service au public, langue de travail et équilibre de la représentation des deux groupes linguistiques.

Selon le conseil, la totalité des publications, des communiqués et de la publicité est rédigée dans les deux langues. Le courrier est préparé dans la langue officielle choisie par le correspondant, et réceptionnistes et téléphonistes s'adressent au public dans les deux langues.

Les réunions du conseil et de son comité consultatif se tiennent dans les deux langues et font appel aux services d'interprétation simultanée. Comme la plupart des cadres parlent le français et l'anglais, et comme la majorité des documents de travail des services internes sont bilingues, les employés ont en général la possibilité de travailler dans leur langue officielle.

Le conseil a réussi à se doter d'un personnel dont le niveau de bilinguisme est remarquable, puisque 87 % de ses 207 employés sont bilingues et que seuls cinq d'entre eux ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste. Ce personnel comprend 131 Francophones et 76 Anglophones. À l'échelon de la gestion, Anglophones et Francophones sont en nombre égal. Le conseil devra cependant s'efforcer d'augmenter la proportion globale des Anglophones.

Le conseil a fait preuve d'empressement dans sa collaboration à l'examen des trois plaintes reçues cette année dont deux ont pu être réglées (ainsi qu'une autre remontant à l'année précédente). Deux des plaintes portaient sur le service téléphonique, assuré uniquement en anglais à Ottawa et dans l'Île-du-Prince-Édouard; la troisième concernait l'unilinguisme anglais d'une brochure.

Le conseil n'a pu expliquer ce qui s'était produit au siège central, où toutes les réceptionnistes et leurs remplaçantes sont bilingues. En ce qui concerne l'Île-du-Prince-Édouard, le problème a été résolu par l'installation d'un répondeur automatique. Une plainte de l'année précédente concernait un représentant dans les provinces Maritimes, unilingue (anglais); le conseil lui a adjoint un collègue bilingue.

Conseil des ports nationaux

Le Conseil des ports nationaux, dont le siège se trouve à Ottawa, emploie quelque 1 750 personnes réparties entre ses diverses installations portuaires. Bien qu'il ne se soit donné aucune politique linguistique, le C.P.N. a enregistré certains succès en matière de bilinguisme institutionnel.

Parmi les quelque 250 titulaires de postes bilingues, à peu près 80 % satisfont aux exigences linguistiques, et le C.R.T.C. entend procéder en 1980 à une analyse de l'utilisation que font de leur langue seconde les titulaires de ces postes.

À la fin de 1979, le C.R.T.C. comptait approximativement 51 % de Francophones et 49 % d'Anglophones sur un effectif total d'environ 380 employés. Il souhaiterait que la proportion de personnel francophone ne soit inférieure à 30 % dans aucune des catégories d'emploi, mais à l'heure actuelle les Francophones ne constituent encore que 11 % des scientifiques et spécialistes alors qu'ils fournissent 71 % du personnel de soutien administratif.

Les deux plaintes reçues en 1979 avaient trait à un avis de concours rédigé uniquement en anglais. Le C.R.T.C. s'est empressé de corriger cette erreur dès qu'il l'a eu constatée. Les deux dossiers restés en suspens l'an passé ont aussi pu être classés. La bonne volonté et l'efficacité dont fait preuve le conseil valent d'être soulignées.

Conseil de recherches médicales

Le Conseil de recherches médicales subventionne des projets de recherche fondamentale, appliquée ou clinique en sciences de la santé. Il compte 24 membres et s'est adjoint un secrétariat de 38 employés. Il fait par ailleurs appel à 27 comités de travail dont les 219 membres, nommés par lui, ont pour mandat d'évaluer les demandes de subventions et de bourses.

Au C.R.M., la situation dans le domaine des langues officielles est relativement bonne. L'organisme bénéficie d'une tradition de bilinguisme qui démontre un souci pour les deux langues. Cela se constate dans sa démarche générale connue dans ses publications. De plus, il recourt à l'interprétation simultanée lors de ses réunions générales. Notre vérification, effectuée en 1979, a toutefois révélé des faiblesses dans le service à la clientèle et un manque d'uniformité dans l'application des mesures relatives aux langues officielles.

À la suite d'entretiens avec notre Bureau, le C.R.M. a rendu public sa politique des langues officielles dans son *Bulletin* mensuel et inséré dans son *Guide de subventions et bourses* un avis précisant que les demandes pouvaient être présentées dans l'une ou l'autre langue.

Les communications verbales avec les clients francophones ne se font malheureusement pas toujours dans leur langue. Quant aux communications écrites, y compris les lettres types, elles trahissent parfois un manque d'égards pour la langue du destinataire. Cette situation est due à la fois au fait que parmi les 23 titulaires de postes bilingues au secrétariat, 17 seulement ont les connaissances linguistiques voulues et que le niveau de bilinguisme défini pour six de ces postes est insuffisant.

La proportion de personnel francophone est satisfaisante au sein du conseil (35 %) comme au secrétariat (31 %) mais elle reste plutôt faible (21 %) aux comités. Un problème semble exister au niveau du déploiement du personnel bilingue; en effet, un certain nombre d'employés bilingues du

Conseil canadien des relations du travail

Le Conseil canadien des relations du travail joue un rôle indispensable dans l'application du Code canadien du travail. Il s'adresse à une clientèle restreinte et spécialisée, essentiellement composée d'employeurs et de syndicalistes.

Depuis plusieurs années déjà, le conseil ne ménage pas les efforts pour augmenter son niveau de bilinguisme, et ceux-ci ont généralement été couronnés de succès dans le domaine des services au public. Il cherche aussi à promouvoir une utilisation plus équilibrée des deux langues officielles aux réunions tenues à son siège central. Afin de consolider l'acquis dans le domaine des communications écrites, le C.C.R.T. a créé une unité des langues chargée de contrôler la qualité des textes écrits et qui procède à la compilation d'un glossaire bilingue dans les domaines techniques et para-juridiques intéressant le conseil.

En 1979, le C.C.R.T. comptait 86 employés, 62 à l'administration centrale, à Ottawa, les autres dans les bureaux régionaux de Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver. Ce personnel se composait de 35 anglophones et 51 francophones. Un peu moins de 80 % des titulaires des soixante postes désignés bilingues avaient les qualifications linguistiques requises. Le conseil a depuis pris des dispositions pour faire progresser ce pourcentage.

Le C.C.R.T. a fait l'objet d'une seule plainte au cours de l'année. Elle mettait en doute sa capacité d'offrir des services dans les deux langues à son bureau régional de Toronto. Nous avons reçu l'assurance qu'il est maintenant en mesure d'y offrir ses services dans les deux langues officielles. Nous avons par ailleurs suggéré à l'organisme de concrétiser son intention de faire figurer dans l'annuaire téléphonique de Toronto un numéro où la clientèle francophone pourrait être servie automatiquement dans sa langue. Nous avons bon espoir que le conseil élargira cette mesure à l'ensemble des bureaux régionaux qui connaissent une situation semblable.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

En 1979, la situation continue d'être saine dans le domaine des langues officielles au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Tant dans ses publications que dans ses communications écrites et orales, le C.R.T.C. manifeste le souci d'assurer à sa clientèle un service complet dans les deux langues officielles. Il a déjà atteint l'objectif consistant à affecter des employés bilingues dans toutes les régions, et il est permis d'espérer voir maintenir l'actuel système d'interprétation simultanée aux audiences publiques.

Sur le plan interne, le bilinguisme est de règle aux réunions, ainsi que dans la surveillance et les services. Notons, pour ne mentionner qu'une des réalisations du conseil en 1979, que les rapports informatisés sont maintenant bilingues : une moitié est automatiquement établie dans les deux langues et l'autre dans la langue de l'usager.

Au siège, les documents de travail, les services centraux et les services du personnel sont fournis dans les deux langues. Dans la plupart des sections, la surveillance peut être assurée en français comme en anglais. Toutefois, si le français est souvent utilisé dans le travail de tous les jours, les Francophones trouvent en général plus pratique de rédiger directement en anglais les rapports qu'ils soumettent au comité exécutif que de les rédiger en français pour ensuite les faire traduire. Au bureau de Montréal, la totalité des membres de la commission et des employés sont francophones et travaillent en français. À Moncton, les Francophones continuent d'utiliser l'anglais, bien qu'on les ait encouragés à se servir de leur langue. Partout ailleurs, l'anglais est la langue de travail.

Cette année, le Commissaire n'a reçu aucune plainte contre la Commission nationale des libérations conditionnelles. Une plainte déposée en 1978 a été réglée de façon satisfaisante.

Communications

En 1979, le ministère des Communications a poursuivi sa réforme linguistique en intégrant progressivement un programme des langues officielles à sa gestion opérationnelle. Il a en outre lancé diverses initiatives afin de recruter un plus grand nombre de Francophones et de promouvoir l'utilisation du français comme langue de travail. On signale toutefois encore certaines lacunes dans les services au public.

Le ministère compte environ 2 000 employés disséminés à travers le pays. Près de 75 % des quelque 800 titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques fixées (ce qui représente une augmentation par rapport à l'an dernier). Signalements toutefois que le nombre de postes qui exigent une compétence supérieure en expression orale française reste insuffisant. Cela explique peut-être en partie pourquoi la salutation téléphonique, tant dans les régions qu'à l'administration centrale, demeure insatisfaisante du point de vue linguistique.

Dans son ensemble, le ministère se compose à 25 % de Francophones. Bien que dans les catégories Techniques et Scientifiques et spécialistes, ces derniers constituent respectivement 21 % et 12 % de l'effectif, le travail et la recherche se font surtout en anglais. Pour corriger ces lacunes, le ministère a adopté diverses mesures qui méritent d'être soulignées : création d'un module français de recherche scientifique, l'embauche de stagiaires universitaires francophones, l'attribution de contrats de recherche aux universités francophones, et intensification du recrutement de spécialistes francophones.

Une des neuf plaintes reçues en 1979, n'était pas fondée. La majorité des autres portaient sur l'unilinguisme (anglais ou français) de certaines téléphonistes. Bien qu'il s'agisse là d'un problème apparemment difficile à résoudre de façon définitive, le ministère continue à réagir aux plaintes de manière aussi prompt que satisfaisante.

Non seulement la commission a communiqué à ses employés un énoncé de sa politique linguistique et des lignes directrices les informant de leurs droits et obligations aux termes de la Loi, mais elle a également veillé à améliorer les services au public. Elle diffuse en français et en anglais ses nombreux rapports de recherche et documents d'information. Par ailleurs, ses réceptionnistes répondent depuis longtemps au téléphone dans les deux langues.

Il faut noter que les rapports de recherches de la commission sont rédigés dans la langue de leur auteur. Il serait néanmoins utile qu'elle continue d'encourager les Francophones travaillant dans le secteur des opérations à rédiger dans leur langue.

Au total, 31 des 34 postes permanents ont été désignés bilingues. Pour la plupart, ils sont occupés par des Francophones, qui constituent le rouage opérationnel central de l'organisme. Ce n'est cependant pas le cas dans le secteur de la recherche, où œuvrent des spécialistes engagés par contrat et où l'on retrouve une proportion prépondérante d'Anglophones.

Aucune plainte n'a été reçue au sujet de la commission en 1979.

Commission nationale des libérations conditionnelles

La Commission nationale des libérations conditionnelles compte 27 membres (y compris les intermédiaires) et près de 250 employés. Son siège d'Ottawa est épaulé par des bureaux régionaux situés à Moncton, Montréal, Kingston, Saskatoon et Burnaby (C.-B.).

Il ressort de notre vérification que la commission dispose d'employés bilingues en nombre suffisant, qu'elle est habituellement en mesure de fournir ses services dans les deux langues et que son personnel bénéficie souvent de la possibilité de travailler dans la langue de son choix. Pourtant on note une lacune grave dans un domaine très important puisque, au cours des auditions de libération conditionnelle, il n'est pas toujours possible de garantir au détenu qu'il sera entendu dans la langue officielle qu'il préfère. En 1978-1979, la commission a tenu 8 500 auditions; or, il ressort clairement des entrevues menées auprès de détenus anglophones au Québec et de détenus francophones ailleurs qu'ils n'ont pas toujours pu se faire entendre dans leur langue officielle qu'il préfère.

Au terme d'une étude interne, il est apparu que 15 des membres de la commission peuvent être considérés comme bilingues (6 à Ottawa, 6 à Montréal, 1 à Moncton, 1 à Kingston et 1 à Saskatoon; aucun à Burnaby). Sur 247 employés, 134 occupent des postes bilingues, et 81 % de ces derniers ont les connaissances linguistiques voulues. Le niveau de bilinguisme de l'organisme est élevé à Ottawa et Montréal, mais extrêmement réduit ailleurs. Aucun poste n'a été désigné bilingue ni à Saskatoon ni à Burnaby.

Parmi les 27 membres de la commission, 17 sont anglophones et 10 francophones. Sur un total de 243 employés, 37 % sont francophones et 63 % sont anglophones — une proportion comparable au profil linguistique des détenus.

d'évaluation de contrôle n'a toutefois pas pu être intégralement mis en place. C'est une faiblesse qu'il nous apparaît urgent de corriger.

La C.F.P. ne réussit pas toujours à faire respecter pleinement le choix de la langue dans le processus de sélection du personnel. Étant donné la grande importance du principe d'équité dans le domaine du recrutement et de l'avancement, nous considérons cette situation inacceptable. La commission n'arrive pas non plus toujours à fournir au public des services comparables dans une et dans l'autre langue. C'est pourquoi elle a décidé de relever le seuil des connaissances linguistiques exigibles dans l'exercice de certaines fonctions de surveillance et de gestion, d'inviter les réceptionnistes à répondre au téléphone dans les deux langues, d'encourager le recours aux médias des minorités de langue officielle et d'intervenir auprès des ministères et autres organismes fédéraux afin que siègent aux comités de sélection des personnes parlant la première langue officielle des candidats. Il s'agit là de mesures utiles, mais qui ne sauraient avoir sur les résultats de la C.F.P. en matière de langues officielles le même effet qu'un engagement clair et net de la haute direction.

Actuellement, environ 1 400 des quelque 2 600 postes de la C.F.P. sont bilingues; 80 % de leurs titulaires possèdent les connaissances linguistiques voulues. Abstraction faite de la Direction générale de la formation linguistique, où l'on trouve un grand nombre de professeurs de français, à peu près 54 % des employés de la commission sont francophones. Cette forte proportion s'explique en partie par le grand nombre de Francophones aux échelons inférieurs.

La C.F.P. nous a signalé une certaine augmentation de l'usage du français dans ses services où l'anglais continue cependant de primer. Il faudrait qu'elle cherche davantage, non seulement à identifier les facteurs qui incitent son personnel à choisir l'anglais comme langue de travail, mais aussi à promouvoir activement l'usage du français, et en particulier dans la rédaction des documents de travail, les réunions internes, les cours de perfectionnement et l'évaluation du rendement. Qui plus est, il semble bien que des progrès importants pourraient être faits sur ce plan si la haute direction donnait l'exemple. Il est malheureux qu'au sein d'un organisme comme la C.F.P., qui devrait servir de modèle à l'ensemble de la Fonction publique, la moitié des cadres supérieurs titulaires de postes bilingues n'aient pas les connaissances linguistiques requises.

En 1979, notre Bureau a reçu 33 plaintes dont 24 étaient fondées. Elles soulignaient des faiblesses chroniques dans les domaines suivants : le service téléphonique, les imprimés à usage interne et externe, l'utilisation des médias des minorités de langue officielle, les avis de concours et la

dotation.

Commission de réforme du droit du Canada

Dans l'ensemble, les résultats obtenus par la Commission de réforme du droit en matière de langues officielles sont excellents.

fournisseurs et locataires. Notons cependant que si les contrats-typés sont rédigés dans les deux langues, les instructions qui les accompagnent le sont encore presque exclusivement en anglais. La commission devrait rectifier cette situation sans délai.

Sauf au bureau du Parc de la Gatineau et à la direction de la planification, au Québec, la langue de travail de la C.C.N. tend à être l'anglais. D'ailleurs, on se soucie peu de l'égalité des langues officielles au travail que dans la surveillance, les réunions et les communications internes en général. Les circulaires adressées aux employés sont certes généralement bilingues, comme bon nombre de documents de travail, mais bien des rapports internes, formulaires, catalogues, organigrammes et descriptions de fonctions n'existent qu'en anglais.

Les statistiques montrent qu'un nombre important des titulaires des quelque 450 postes bilingues n'ont pas les connaissances linguistiques requises. À l'exploitation, ce pourcentage atteint même 46 %. Dans la mesure où les postes bilingues correspondent presque tous à des fonctions de surveillance, c'est là une entrave sérieuse à l'emploi du français comme langue de travail.

La représentation des deux groupes linguistiques au sein du personnel est relativement équilibrée. Mais si les Francophones comptent bien pour plus de 40 % des quelque 800 permanents, ils occupent dans une proportion de près de deux tiers des postes d'exploitation. On en retrouve très peu, voire aucun, chez les professionnels des secteurs de l'architecture, de l'architecture paysagiste, du génie et du patrimoine historique. En outre, les Anglophones qui occupent les postes de commande n'ont généralement pas une connaissance suffisante du français pour communiquer avec leur personnel francophone et évaluer leur travail dans cette langue.

La haute direction devra s'attaquer beaucoup plus vigoureusement à ces problèmes. Nous lui avons déjà fait cette observation dans le passé, apparemment sans succès. Nous espérons néanmoins que 1980 sera l'année du tournant.

Huit des 12 plaintes reçues en 1979 avaient trait à la signalisation et à l'affichage unilingues. Trois autres portaient sur l'unilinguisme de certains maître-nageurs anglophones aux lacs Philippe et Lapêche, ainsi que des vendeurs de billets unilingues anglais d'un organisateur d'excursions sur le canal Rideau. Ces plaintes ont été réglées rapidement grâce à la commission. La douzième, qui concerne l'unilinguisme de la salutation téléphonique, reste à régler.

Commission de la fonction publique

Au cours de l'année écoulée, la Commission de la fonction publique s'est employée à sensibiliser son personnel aux questions de langues officielles et à renforcer le bilinguisme de ses bureaux situés en dehors de la Région de la capitale nationale, notamment ceux de Halifax et Moncton. Son système

avec les avis d'audience, l'existence de services bilingues et en veillant à faire passer sa publicité dans les hebdomadaires des minorités de langue officielle. Parallèlement l'organisme tenait, dans tout le pays, des réunions d'information à l'intention de ses gestionnaires et élaborait des mécanismes en vue de vérifier la mise en œuvre de son programme. Des problèmes subsistent en ce qui concerne les publications; aussi bien que celles-ci soient publiées dans les deux langues officielles, la version anglaise tend à précéder la version française. La commission devrait prendre les mesures nécessaires à la diffusion simultanée des deux versions.

Sur les quelque 800 employés de l'organisme, 55 % environ occupent des postes bilingues. Parmi ces derniers, 80 % satisfont aux exigences linguistiques énoncées, ce qui représente une légère amélioration par rapport à l'an dernier. Pour la troisième fois consécutive, le pourcentage de Francophones est en recul en 1979; il passe de 25,1 % à 24,6 %.

La langue de travail reste principalement l'anglais (sauf à Montréal). À l'administration centrale et au bureau de Moncton, la plupart des réunions se tiennent en anglais et un certain nombre d'employés francophones sont encore privés de services de surveillance dans leur langue. Par contre, les services mis à la disposition de l'ensemble du personnel sont offerts dans les deux langues.

La C.C.T. a fait l'objet de cinq plaintes en 1979. Deux d'entre elles, portant sur les écritureaux et l'unilinguisme de certaines réceptionnistes, ont été réglées rapidement. Deux autres, qui intéressaient la publication dans le *Winnipeg Tribune* et le *Sudbury Sun* d'annonces qui ne devaient jamais paraître dans les hebdomadaires *La Liberté* et *Le Voyageur*, ont donné lieu à la préparation de directives. Pour ce qui est de la cinquième, il faudra, avant qu'elle puisse être réglée, que soit modifiée la *Loi des chemins de fer*. Elle concerne l'anachronisme en vertu duquel on continue d'apposer aux passagers à niveau des panneaux indicateur libellés uniquement en anglais dans les provinces anglophones mais dans les deux langues au Québec. La modification de cette loi a été proposée à plusieurs reprises dans le passé, échappent, les autorités compétentes n'ont pas encore cru bon d'y donner suite.

Commission de la capitale nationale

L'étude spéciale menée auprès de la Commission de la capitale nationale en 1979 a démontré que, si sur le plan de la langue de service le bilan est dans l'ensemble positif, il existe des failles dans le domaine de la langue de travail.

Il faut néanmoins féliciter la C.C.N. pour le sérieux qu'elle met à servir le grand public dans les deux langues officielles dans les domaines les plus variés, au nombre desquels figurent quantités d'activités récréatives et de loisirs. Parallèlement, elle est amenée à traiter fréquemment avec une clientèle aussi diverse que spécialisée : entrepreneurs, experts-conseils,

services en français dans des villes qui, comme Moncton, comptent une importante minorité francophone.

En 1979, les publications, annonces et communiqués du C.N. sont parus dans les deux langues. Cependant, certaines annonces n'ont pas été placées dans les journaux des minorités de langue officielle. Dans l'ensemble, les services en langue française continuent de présenter de nombreuses et inquiétantes lacunes. C'est le cas à C.N. Marine, notamment en ce qui concerne les annonces à bord des traversiers et dans les gares maritimes. Dans les hôtels, le client francophone éprouve des difficultés à se faire servir dans sa langue, sauf à Montréal et, dans une certaine mesure, à Moncton et Ottawa. Dans les agglomérations qui comptent une minorité francophone importante et où CNCP Télécommunications a des comptoirs, il faudrait que la clientèle francophone puisse se faire servir en français au guichet même sans passer par un téléphone. La société a encore bien du chemin à parcourir en matière d'amélioration de la compétence linguistique de son personnel dans plusieurs secteurs d'activités avant de pouvoir compter répondre de manière satisfaisante aux besoins de sa clientèle.

Au Québec, la langue de travail est presque toujours le français, mais dans les autres provinces et au siège central, l'anglais domine largement, même si les formules, manuels et systèmes de traitement des données sont presque entièrement bilingues et bien que le nombre de cours de formation technique donnés dans les deux langues officielles ait augmenté.

La société éprouve des difficultés à recruter du personnel bilingue pour ses hôtels, la Tour de Toronto et C.N. Marine. Néanmoins, le nombre de francophones aux divers niveaux a légèrement augmenté. Au siège et dans la haute direction, leur proportion est passée respectivement de 26 % à 27 % et de 14 % à 16 %. La Région du Saint-Laurent, qui coïncide à peu près avec la province de Québec, compte 77 % d'employés francophones. Ailleurs le personnel est surtout de langue anglaise.

En 1979, le Bureau a reçu 55 plaintes au sujet de C.N., dont six n'étaient pas fondées. Trente-trois ont été réglées, 26 dossiers des années antérieures ont pu être classés. Vingt-quatre plaintes concernaient les activités du C.N. dans les provinces Maritimes (surtout celles de C.N. Marine) et 10 dénonçaient l'unilinguisme du service dans les hôtels C.N. d'Ottawa, de Montréal et de Moncton. Les autres intéressaient le secteur des télécommunications. En conclusion, force nous est, cette année encore, de constater que le C.N. pourrait faire preuve d'une attitude beaucoup plus positive et qu'il se montre lent, voire réticent, à régler les plaintes.

Commission canadienne des transports

Cette année, la Commission canadienne des transports a sensiblement amélioré la qualité des services offerts au public, mais la proportion de personnel francophone y a encore diminué.

En 1979, la C.C.T. a tenté d'améliorer la qualité linguistique des services offerts aux audiences publiques en annonçant, dans un dépliant envoyé

Les députés reçoivent dans la langue officielle de leur choix la très grande majorité des nombreux services qui leur sont dispensés par la Chambre, mais on constate des lacunes aux services des pages et des messagers.

Le public peut normalement se prévaloir de services offerts dans les deux langues officielles, mais là encore on décèle des problèmes. Le plus flagrant est l'unilinguisme de plusieurs plaques de l'édifice central (situation que nous dénonçons depuis plusieurs années) et de certaines inscriptions, notamment à l'entrée de l'édifice central et dans la chapelle du souvenir. La salutation téléphonique n'est pas toujours présentée dans les deux langues, et il arrive que les agents du service de protection et les autres employés chargés d'accueillir les visiteurs (particulièrement aux entrées) parfois ne s'expriment en français que sur demande. Toutes ces insuffisances revêtent une importance particulière du fait qu'il s'agit du lieu même où siège le Parlement canadien. Elles ne méritent que davantage que l'on y remédie au plus tôt.

Deux tiers des quelque 1 755 employés sont de langue maternelle française, et la proportion de Francophones dans la haute direction et chez les cadres moyens se chiffre à 40 %. Nous concevons qu'un organisme où la demande de services bilingues est très importante soit porté à se doter d'un nombre élevé de Francophones; il faudrait néanmoins viser à un meilleur équilibre de la représentation des deux groupes. Si la plupart des documents de travail existent dans les deux langues, on a malgré tout le plus souvent recours à l'anglais dans les communications internes. Cela est dû en grande partie au fait que cette langue reste la langue de travail habituelle de la haute direction et qu'un certain nombre de surveillants sont unilingues.

Nous avons reçu 13 plaintes en 1979. Elles concernaient des notes de service unilingues, la salutation téléphonique à la tribune de la presse, l'impossibilité d'obtenir des renseignements en français à l'entrée du parlement et l'unilinguisme d'une inscription figurant sur une sculpture. L'une de ces plaintes n'était pas fondée. Une deuxième, a été réglée, de même que trois plaintes déposées en 1978. En ce qui concerne les autres, nous avons bon espoir que la mise en œuvre des recommandations découlant de l'étude spéciale permettra de résoudre les problèmes qu'elles ont soulevés.

Chemins de fer nationaux

Bien que le service aux voyageurs soit désormais l'affaire de Via Rail, le Canadien National continue de constituer un réseau très important d'entre-prises de transport, de télécommunications, de messageries et d'hôtellerie, activités qui toutes impliquent un contact avec le grand public.

La société a réalisé de nouveaux progrès par rapport à 1978, en matière d'application de la Loi. Non seulement elle a cherché à stimuler l'utilisation des deux langues dans les rapports avec le public, mais elle s'est efforcée d'équilibrer la représentation des deux groupes linguistiques en recrutant des diplômés d'universités de langue française. Néanmoins, dans certaines régions, il lui est encore difficile de servir le public en français. Ainsi, le C.N. ne peut (ou ne veut) toujours pas admettre l'existence d'une demande de

de ceux qui sont appelés à être en contact avec le public sont bilingues; parmi les seconds, cette proportion monte à 100 %, sauf chez les employés des restaurants, qui ne sont que 50 % à connaître les deux langues. Cette dernière proportion n'est pas satisfaisante et devrait être corrigée le plus tôt possible.

De façon générale, son haut niveau de bilinguisme permet au Centre de servir sa clientèle dans sa langue aux guichets, comme au garage et à l'entrée des salles. Toute la documentation et le matériel publicitaire sont rédigés dans la langue du public visé. En outre, l'organisme maintient un assez bon équilibre entre les programmes destinés aux deux communautés linguistiques.

En ce qui concerne la place du français dans les communications internes, le Centre a beaucoup à faire. La faible proportion de cadres francophones et l'unilinguisme d'un certain nombre de gestionnaires font de l'anglais la principale langue de travail des différents comités et départements du Centre, à l'exception du Théâtre français qui, lui, fonctionne largement en français, encore qu'il ne puisse pas toujours s'appuyer sur des services de soutien technique en français. Les services administratifs sont bien offerts dans les deux langues, mais dans un certain nombre de cas la surveillance ne peut être assurée en français. L'augmentation du nombre des Francophones à la haute direction et parmi les gestionnaires et la formation linguistique plus poussée des cadres anglophones devraient faciliter l'emploi du français sur le plan interne.

Le Centre a fait l'objet de 15 plaintes en 1979, soit 7 de moins qu'en 1978. Elles avaient trait, entre autres, à l'unilinguisme de certaines enseignes, d'annonces faites durant des concerts et de documents émanant d'autres organisations mais distribués par le Centre, et au prétendu déséquilibre linguistique de la programmation. Le Centre a pris ses dispositions pour remédier à ces difficultés.

Chambre des communes

À la demande de son Président, une étude spéciale a été effectuée à la Chambre des communes en 1979. Elle a porté sur les services fournis aux députés et au public, les services internes et la langue de travail. Cette étude était d'autant plus importante qu'elle devait démontrer que les employés de la Chambre mettent bien en pratique les principes posés voilà dix ans par les parlementaires qui ont fait du français et de l'anglais les deux langues officielles du Canada.

La présence d'un grand nombre d'employés bilingues et une longue tradition font que les services sont généralement offerts dans les deux langues. Néanmoins des lacunes persistent aussi bien en ce qui a trait à certains services au public qu'à l'utilisation du français au travail. Le Commissaire a recommandé l'adoption de plusieurs mesures en vue de corriger ces insuffisances, et notamment la définition d'une politique des langues officielles propre à la Chambre et la mise en place de systèmes de contrôle et de vérification.

le Premier ministre aux ministres, aux parlementaires, aux hauts fonctionnaires, aux journalistes et à la population en général. Il se doit donc de donner l'exemple en matière d'application de la Loi sur les langues officielles.

Sa direction est très sensibilisée à la question des langues officielles, au moins en ce qui concerne certains aspects du service au public. C'est sans doute pourquoi elle s'est empressée de régler certains problèmes évoqués publiquement par des journalistes francophones à la suite de la réorganisation qui suivit le changement de gouvernement, en juin 1979. Le C.P.M. aurait toutefois avantage à définir des principes directeurs adaptés à ses fonctions et définissant de façon précise les responsabilités de chacun des membres du personnel.

Sur le plan des services au public, la situation est généralement bonne. Le C.P.M. dispose d'au moins un personnel bilingue dans chacun de ses services, et un personnel qualifié contrôle la qualité linguistique des documents destinés au grand public. Par ailleurs, plusieurs gestionnaires suivent des cours de formation linguistique. Selon une estimation, 50 % du personnel serait bilingue. Il semble cependant qu'une évaluation systématique des aptitudes linguistiques des employés serait utile.

La direction encourage les employés francophones à utiliser leur langue dans les communications internes. Cela dit, l'unilinguisme de bon nombre de cadres aboutit à faire de l'anglais la principale langue de travail, tout particulièrement dans les réunions et les communications écrites. Sur les 96 employés du C.P.M., 54 sont anglophones, 42 francophones.

Trois plaintes ont été formulées durant l'année et l'organisme les a rapidement régées. L'une d'entre elles concernait la salutation téléphonique unilingue. Quant aux deux autres, elles ont démontré la nécessité d'un examen plus attentif des documents destinés au grand public : l'une relevait une erreur dans l'inscription française d'une gerbe déposée par le Premier ministre au monument aux morts, le Jour du Souvenir; l'autre visait un communiqué, rédigé uniquement en anglais, ayant servi à souhaiter la bienvenue aux participants à une compétition sportive d'envergure nationale.

Centre national des arts

La nature même de son mandat confère au Centre national des arts un rôle de premier plan dans le domaine des langues officielles dans la Région de la capitale nationale, et le C.N.A. devrait s'en trouver tout naturellement porté à exceller. D'après l'évaluation de la situation linguistique au sein de l'organisme à laquelle a procédé notre Bureau en 1979, le Centre mérite une appréciation à la hauteur de ses responsabilités, tout particulièrement en matière de services au public, même si certains points sombres semblent subsister sur le plan de la langue de travail et de l'équilibre de la représentation des deux groupes linguistiques parmi le personnel. Ces deux problèmes devront être abordés avec une attention particulière.

Le Centre a atteint un niveau de bilinguisme élevé : il emploie 209 permanents et plus de 300 personnes à temps partiel. Parmi les premiers, 90 %

d'une part, et le Cabinet et ses comités d'autre part. Quoi qu'il en soit, bien que le B.C.P. entretienne l'essentiel de ses relations avec des organismes gouvernementaux et n'ait pour ainsi dire aucun contact avec le grand public, son statut d'agence centrale lui fait obligation d'être un modèle pour les autres organismes fédéraux.

Vus sous cet angle, les résultats du B.C.P. peuvent être qualifiés d'acceptables, mais pas d'exemplaires. S'il a pris des mesures positives en 1979, au nombre desquelles la création d'un programme de vérification interne devant permettre d'évaluer les progrès accomplis, l'organisme tarde à se doter d'une véritable politique en matière de langues.

Comme il est tenu de servir sa clientèle dans les deux langues officielles, le B.C.P. a déclaré bilingues tout près de 80 % de ses postes (plus des trois quarts de leurs titulaires satisfont aux exigences établies). Deux problèmes continuent cependant de se poser sur le plan du service au public. Tout d'abord, une étude interne a révélé que dans plus de 50 % des cas le service téléphonique est assuré dans une seule langue. Ensuite, le niveau de connaissance du français requis pour un certain nombre de postes bilingues est insuffisant. Il s'agit là d'une anomalie d'autant plus déplorable qu'il est indispensable que les représentants du B.C.P. aux réunions interministérielles maîtrisent les deux langues de manière satisfaisante.

En ce qui concerne la langue de travail, l'étude menée par l'organisme a fait ressortir que les employés utilisaient l'anglais dans une proportion de 74 % et le français dans une proportion de 26 %. La prédominance de l'anglais est essentiellement attribuée à son importance dans les communications avec le Cabinet, ses comités et les échelons supérieurs de l'administration fédérale. Néanmoins, 90 % des documents de travail sont établis dans les deux langues et des programmes de formation linguistique spécialement adaptés aux besoins du B.C.P. ont été mis au point.

La composition linguistique de la direction ne peut par ailleurs pas manquer d'influer de manière déterminante sur la langue de travail au sein d'un organisme à l'effectif aussi restreint. À cet égard, la situation n'est guère réjouissante, puisqu'on n'y trouve plus qu'un Francophone (sur 25) contre trois (sur 23) en 1978. Des mesures énergiques devront être prises si la direction veut atteindre l'objectif de 30 % de Francophones dans cette catégorie en mars 1981. Anglophones et Francophones représentent respectivement 56 % et 44 % des effectifs des autres catégories.

Deux plaintes ont été formulées en 1979. L'une au sujet de l'unilinguisme anglais de la correspondance interne, l'autre à propos de la mauvaise qualité de la version française d'un document. L'organisme a modifié ses méthodes de travail et devrait normalement pouvoir éviter de nouveaux problèmes de ce genre. Une plainte remontant à l'année précédente a aussi été résolue en 1979.

Cabinet du Premier ministre

Le Cabinet du Premier ministre constitue le centre de gravité du gouvernement et se situe au milieu d'un très dense réseau de communications reliant

Bureau des relations fédérales-provinciales

Le Bureau des relations fédérales-provinciales est en contact fréquent avec le Cabinet et ses comités, ainsi qu'avec les ministères et organismes fédéraux et provinciaux. Pour pleinement satisfaire à son mandat, il doit disposer d'une capacité bilingue élevée, et il a du reste réussi à maintenir un excellent niveau de bilinguisme ces dernières années. À l'heure actuelle, plus de 70 % de ses employés sont bilingues. Il a également atteint un degré équitable de représentation des deux groupes linguistiques parmi son personnel. C'est pourquoi il est quelque peu surprenant de constater que le Bureau demeure incapable de toujours prendre les appels téléphoniques dans les deux langues. Il ressort en effet d'une vérification interne que la salutation téléphonique est unilingue dans près de 25 % des cas.

Le Comité de gestion du B.R.F.P. réexamine périodiquement la question des langues officielles. C'est à la suite d'une telle analyse qu'il a fait instituer un programme interne de vérification qui doit lui permettre de faire le point de la situation linguistique dans chacun de ses secteurs d'activités. Malheureusement, le Bureau ne s'est pas encore doté d'une politique proprement dite en matière de langues officielles.

Sur le plan interne, les deux langues sont d'usage assez courant dans la majorité des services. Selon le B.R.F.P., l'anglais s'emploie 65 % du temps, le français dans une proportion de 35 % du temps. Une politique intéressant les manuels et documents de travail a été mise au point au cours de l'année, mais l'organisme reconnaît qu'un effort supplémentaire devra être consenti si l'on souhaite voir accorder une meilleure place au français dans d'autres domaines, notamment aux réunions et dans les communications entre employés et surveillants.

Au niveau des proportions de Francophones et d'Anglophones parmi le personnel, on constate un bon équilibre : les premiers comptant pour quelque 40 % et les seconds pour près de 60 %. Le pourcentage de Francophones à la direction est toutefois en recul par rapport à l'an dernier, puisqu'on y trouve 11 Anglophones et 5 Francophones alors que ces chiffres étaient égaux (6) en 1978.

Deux plaintes ont été formulées cette année. L'une faisait état de l'unilinguisme anglais d'un document soumis à un comité du Parlement. Le B.R.F.P. est très rapidement intervenu, puisque dès le lendemain le document était disponible dans les deux langues. Nous avons profité de l'occasion pour rappeler à la direction l'importance d'une présentation simultanée des versions anglaise et française de tous les documents destinés au Parlement. La seconde plainte, toujours à l'étude, concernait la publication, en anglais seulement, d'un rapport sur les relations entre le gouvernement du Canada et la province de Québec (1967-1977).

Bureau du Conseil privé

Le Bureau du Conseil privé se situe au cœur même de l'appareil gouvernemental puisque c'est lui qui assure la liaison entre les organismes de l'État,

Bibliothèque nationale

Notre vérification de 1979 nous a permis de constater que la Bibliothèque nationale offre habituellement ses services de consultation générale et spécialisée dans les deux langues. Mais en matière de langue de travail et de représentation des groupes linguistiques au sein du personnel, plusieurs problèmes subsistent : l'emploi du français demeure limité dans plusieurs sphères et la proportion de Francophones parmi les bibliothécaires et les autres spécialistes reste assez faible.

Au moment de la vérification, l'organisme mettait au point un programme d'évaluation et de contrôle qui devrait lui permettre de mieux cerner les problèmes et d'y apporter des solutions plus rapidement. La haute direction suit de près l'évolution de la situation en matière de langues officielles. En 1979, la Bibliothèque a fait parvenir à ses employés les nouveaux principes directeurs relatifs aux langues officielles. Cela devrait contribuer à rectifier certaines insuffisances constatées au niveau de la réception téléphonique et du service en dehors des heures normales de travail. Il convient de noter qu'un tiers des titulaires des 251 postes bilingues ne satisfont pas aux exigences linguistiques et que cette proportion dépasse deux tiers dans certaines divisions. Dans ces circonstances, il paraît peu probable que les services en français puissent ne pas présenter certaines failles malgré le programme de formation linguistique récemment mis en œuvre pour améliorer la situation.

Globalement, la Bibliothèque compte plus de 30 % de Francophones, mais ils sont très inégalement répartis entre les diverses catégories d'emploi; ainsi, ils forment 41,7 % du personnel de soutien administratif, mais seulement 19 % des bibliothécaires. Leur représentation est également limitée chez les cadres intermédiaires. L'organisme devrait s'efforcer d'augmenter la proportion de Francophones dans ces deux secteurs.

La Bibliothèque a pris un certain nombre de mesures pour instaurer un meilleur équilibre dans l'utilisation des deux langues : les directives et les notes de service générales, les services aux employés, les cours de formation et de perfectionnement et la majorité des manuels sont désormais disponibles dans les deux langues. Néanmoins, l'anglais reste la langue de travail dominante, notamment au niveau de la haute direction, lors des réunions internes et dans les communications écrites. Les Francophones sont en outre contrainsts de communiquer avec leurs supérieurs en anglais près de 60 % du temps. L'application de cette situation inadmissible se trouve en partie dans le fait que non moins de 36 % des surveillants sont unilingues.

Nous avons reçu deux plaintes au sujet de la Bibliothèque nationale en 1979. L'une, qui avait trait à la salutation téléphonique, a été rapidement réglée. L'autre portait sur les difficultés rencontrées par les Francophones désireux d'utiliser leur langue dans les activités internes. La Bibliothèque a traité cette plainte avec beaucoup de sérieux mais, compte tenu de la situation que nous venons d'évoquer, il faudra encore bien des efforts pour que le problème puisse être résolu de façon pleinement satisfaisante.

excessif l'établissement d'exigences linguistiques pour chacun de ses postes. Elle préfère envisager les besoins au niveau de l'unité de travail et fixer un pourcentage en fonction de la composition linguistique de la clientèle. C'est sur cette base qu'elle recrute.

La Banque emploie environ 2 400 personnes réparties entre plus de cent succursales d'un bout à l'autre du pays et le siège social, à Montréal. Quelque 75 % de ses employés sont anglophones. La plupart de ses 25 % de Francophones travaillent au siège (141) et dans les régions bilingues (304). La surveillance s'exerce en français comme en anglais et les services au personnel sont assurés dans les deux langues. Les employés peuvent en général intervenir dans leur langue au cours des réunions internes, et ils disposent de documents de travail bilingues.

Cette année, notre Bureau a reçu 6 plaintes contre la B.F.D., dont l'une n'était pas fondée. Les 5 autres portaient sur la correspondance, les publications, l'affichage et la publicité. La Banque en a réglé trois de manière aussi rapide qu'efficace; les deux autres sont encore à l'étude.

Bibliothèque du Parlement

La vérification linguistique que nous avons effectuée auprès de la Bibliothèque du Parlement durant l'été 1979 permet d'affirmer que les langues officielles s'y portent bien. Elle est en mesure de servir ses usagers dans les deux langues et ses employés ont, la plupart du temps, la possibilité de travailler dans leur langue.

Composée principalement de députés et de sénateurs, de leur personnel et des membres de la Tribune de la presse, la clientèle de la Bibliothèque est généralement servie dans la langue officielle de son choix, notamment en matière de salutation téléphonique (l'organisme reçoit plusieurs centaines d'appels chaque jour), de service aux comptoirs, de formulaires et d'affichage.

Les employés peuvent normalement choisir leur langue de travail, sauf dans certaines divisions du Service de recherche où exercent des cadres unilingues. Les rares réunions de la haute direction et des chefs de division se déroulent en anglais. Les autres réunions font appel à la notion de « bilinguisme réceptif », chacun intervenant dans la langue de son choix. Toute la documentation destinée à l'ensemble du personnel et presque tous les formulaires d'administration interne sont bilingues. Les comités de sélection toutefois devraient toujours être en mesure d'évaluer les candidats dans les deux langues officielles.

La proportion de personnel francophone est élevée (44 % sur un effectif de 188). Comme, par ailleurs, 65 % du personnel est bilingue, on comprend que, cette année encore, notre Bureau n'ait reçu aucune plainte contre la Bibliothèque.

Il ressort de notre étude que plus de 35 % du personnel de la Banque est bilingue. La connaissance de la seconde langue est particulièrement satisfaisante au niveau de la haute direction et parmi les cadres et les spécialistes. Cependant, si la Banque reconnaît avoir besoin de personnel bilingue pour servir ses clients et ses employés elle juge préférable de viser un bilinguisme généralisé que de désigner des postes bilingues. Cette démarche est digne d'éloges; en effet, comme nous l'avons signalé plus haut, il arrive trop souvent que le processus de définition des exigences linguistiques des postes prenne le pas sur la fourniture des services.

Les Francophones comptent pour 36 % des quelque 2 000 employés et fournissent environ 20 % des cadres et spécialistes et 40 % du personnel des opérations et de l'administration. Sur le plan régional, on remarque une insuffisante représentation des Anglophones à Montréal et des Francophones dans les Maritimes.

Le personnel bénéficie de services bilingues et reçoit manuels et directives dans les deux langues, sauf dans le secteur de l'informatique. La Banque a par ailleurs entrepris de remédier au manque d'employés bilingues dans les services des déplacements et de la sécurité et à la bibliothèque.

Plusieurs spécialistes francophones travaillent dans leur langue, rédigeant leurs notes et rapports techniques et présentant leurs exposés oraux en français. Par contre, les Francophones du secteur des opérations d'Ottawa continuent de travailler sous surveillance anglophone et les responsables, tant anglophones que francophones, tendent à remplir leur formules d'appréciation en anglais. Il serait bon que la Banque examine ce problème de très près le plus tôt possible.

Le Bureau du Commissaire a reçu une seule plainte contre la Banque du Canada en 1979. Elle avait trait à une lettre en anglais envoyée à un Francophone et elle est toujours à l'étude.

Banque fédérale de développement

Il est difficile de trouver à redire au contexte linguistique créé par la Banque fédérale de développement.

Non seulement elle s'est officiellement dotée d'une politique en matière de langues officielles, mais elle a chargé une section d'appliquer la Loi et institué un programme de formation linguistique pour ses cadres. Certes, elle ne dispose pas encore de système pour évaluer et contrôler son programme, et ses employés n'ont été informés ni de l'existence de la nouvelle politique de la B.F.D. ni de leurs droits et obligations aux termes de la Loi, mais elle se propose de remédier à ces lacunes en 1980.

En règle générale, les services sont fournis au public dans les deux langues qu'il s'agisse de communications téléphoniques ou d'accueils, de publications, de publicité, de formulaires ou de cours à l'usage de la clientèle. Cependant, les enseignes de la Banque sont encore unilingues, et il importe que cette lacune soit corrigée sans délai. Par ailleurs, la Banque juge

améliorée de données sur les connaissances linguistiques des employés et les exigences des postes. De plus, le contrôle du programme relatif aux langues doit désormais être intégré aux vérifications opérationnelles. Parallèlement, l'organisme a procédé à une étude approfondie des besoins de sa clientèle et de son personnel. La préparation d'un manuel des langues officielles, qui décrit succinctement les droits des employés et les responsabilités de l'organisme à l'égard des clients, mérite aussi d'être mentionnée.

Il ressort d'une analyse de leurs services que quelque 55 % des postes des Archives sont bilingues et que 70 % de leurs titulaires satisfont aux exigences énoncées. Les communications orales se font généralement dans la langue du client, mais on continue de relever des lacunes au niveau de la salutation téléphonique. L'entente de location de l'auditorium exige que tous les spectacles soient annoncés dans les deux langues.

La proportion des Francophones aux Archives publiques se maintient à 36 %, malgré un léger recul dans la catégorie des Scientifiques et spécialisés. Au total, les Francophones détiennent 27 % des postes de gestion.

La langue de travail constitue toujours un point faible. S'il est vrai que les deux langues sont normalement utilisées aux réunions générales, l'anglais demeure la langue utilisée dans les réunions de travail et la surveillance se fait en anglais. C'est un problème que nous signalions déjà l'an dernier et que les Archives devront s'employer à résoudre dans les plus brefs délais. En 1979, nous avons reçu deux plaintes contre les Archives publiques, dont une justifiée. Elle concernait le catalogage des films et des bandes magnétiques des Archives nationales du film. Les Archives publiques nous ont fourni une collaboration irréprochable dans l'instruction de cette plainte, qui sera réglée au fur et à mesure de la mise sur ordinateur d'un catalogue bilingue.

Banque du Canada

L'étude de la Banque du Canada entreprise en 1979 a fait ressortir une nette amélioration de la situation relative aux langues officielles au sein de cet organisme. À de rares exceptions près, le public reçoit les services de la Banque dans la langue de son choix, les deux groupes linguistiques sont convenablement représentés au niveau du personnel, et les Francophones travaillent de plus en plus dans leur langue.

La Banque a fait un grand pas en avant en se dotant d'un conseiller en bilinguisme et d'un comité consultatif des langues officielles que préside un sous-gouverneur. Une définition plus précise de sa politique et de meilleurs moyens d'information du personnel contribueraient toutefois à accélérer la mise en œuvre du programme.

La Banque répond au courrier dans la langue des correspondants et prépare la publicité dans la langue du public visé. Qu'elles soient destinées au grand public ou aux employés, les publications sont d'une qualité qui mérite d'être soulignée. Par contre, les services devraient être offerts plus spontanément dans les deux langues aux guichets des agences et aux postes d'information et de sécurité.

réserve. Cette année encore, plusieurs plaintes déplorent l'absence de publicité en français dans les régions où les Francophones sont minoritaires. Nous souhaitons vivement que la nouvelle politique envisagée par la société permette de résoudre ce problème, qui ne date pas de cette année. Grâce à l'excellente collaboration d'Air Canada, nous avons pu classer 19 dossiers de plaintes, dont 42 en souffrance depuis plusieurs années.

Approvisionnement et Services

Le ministère des Approvisionnements et Services fournit aux autres ministères et organismes fédéraux toute une gamme de biens et de services. Il emploie quelque 10 000 personnes, plus de 70 % d'entre elles dans la Région de la capitale nationale.

À l'heure actuelle, 78 % des titulaires des quelques 3 500 postes bilingues répondent aux exigences linguistiques prescrites. Toutefois, les services bilingues sont surtout concentrés dans la Région de la capitale nationale, au Québec et au Nouveau-Brunswick, et cette situation risque de nuire au service en français dans les autres régions du pays. Par ailleurs, le ministère a modifié non seulement sa liste de fournisseurs, qui comprend plusieurs milliers de noms, de manière à y faire apparaître leur préférence linguistique, mais aussi son système d'information sur les contrats, qui permet désormais de tenir compte de la langue du vendeur.

L'anglais reste de loin la principale langue de travail du ministère, mais l'adoption de certaines mesures devrait promouvoir l'utilisation du français. L'ordre du jour des réunions, les rapports et la plupart des documents de travail sont rédigés dans les deux langues. Le ministère offre un nombre accru de cours de formation en français et il a créé onze unités qui travaillent principalement dans cette langue. Il reste certes beaucoup à faire, mais la transformation est bien amorcée.

Les Francophones constituent 36 % du personnel, mais la plupart appartiennent aux catégories du Soutien administratif et de l'Exploitation; ils fournissent 24 % des employés de la catégorie Scientifiques et spécialistes et 16 % des cadres supérieurs.

Cette année, le ministère a fait l'objet de 16 plaintes, dont 4 qui n'étaient pas fondées. La plupart dénonçaient l'unilinguisme anglais du service téléphonique, notamment à Moncton. Dans l'ensemble, le ministère a collaboré utilement au règlement des plaintes.

Archives publiques

Les Archives publiques, qui enregistraient déjà de bons résultats en matière de service au public, ont étendu leurs efforts à d'autres secteurs en 1979. Néanmoins, le domaine de la langue de travail continue d'exiger plus d'attention et de dynamisme.

Les Archives ont défini leurs principes en matière de langues officielles et mis sur pied des mécanismes de contrôle; notons en particulier une banque

En matière de relations avec le public, la société a légèrement élargi ses services bilingues dans plusieurs villes, en embauchant des personnes bilingues mais aussi en assurant la formation linguistique d'agents passagers en place. De plus, nos démarches passées et le succès de l'expérience tentée à l'aéroport d'Ottawa ont conduit la société à accepter d'ouvrir des comptoirs bilingues dans d'autres aéroports. L'idée devrait en principe être concrétisée en mars 1980.

Malgré tout l'organisme n'est toujours pas en mesure d'offrir des services satisfaisants en français dans de nombreuses villes, et notamment à Vancouver, Winnipeg, Timmins, North Bay, Fredericton, Saint-Jean (N.-B.) et Halifax, qu'il s'agisse de réservations, d'enregistrement ou d'embarquement. C'est une situation que l'on retrouve dans certaines villes des États-Unis et des Antilles.

La société s'est attaquée à l'épineux problème des annonces en vol. Elle a mis au point un lexique enregistré sur cassette, comportant des phrases-types dans chaque langue, qu'elle distribuera aux pilotes désireux de s'en servir. Il semble y avoir, depuis quelques mois, une augmentation du nombre des annonces bilingues faites par les pilotes eux-mêmes; la chose vaut d'être notée.

En matière de langue de travail, la société peut se vanter d'être passée, en deux ans à peine, de l'anglais au français dans la partie québécoise de la Région Est. Elle a maintenant tourné ses efforts vers le choix d'une terminologie technique française. Parallèlement, elle termine la traduction de certains manuels de travail à l'intention de la région et a remis en question sa décision de ne pas embaucher de francophones unilingues.

Dans les autres secteurs, au siège central, aux opérations aériennes, à la maintenance et aux achats et installations, la situation évolue beaucoup plus lentement. Les communications à caractère administratif se font généralement dans les deux langues, mais il reste beaucoup à faire dans le domaine des communications techniques, où Air Canada se contente d'attendre l'issue des litiges juridiques concernant la maintenance et les manuels d'exploitation des pilotes. L'étude de problèmes graves liés à la surveillance et à la formation en français dans ces domaines reste donc en suspens.

La proportion de francophones dans la haute direction est passée à 24,4 %, alors que pour l'ensemble de la société elle se chiffre à 19,4 % au niveau du soutien administratif et technique. Les francophones sont aussi nettement sous-représentés aux opérations aériennes, puisqu'il n'y a qu'un 10 % des pilotes et 5 % des cadres. À la maintenance, ils représentent 35 % des syndiqués, mais seulement 15 % des cadres. Par contre, leur proportion se situe autour de 75 % dans la Région Est, au Québec.

Le nombre des plaintes contre la société augmente régulièrement au fil des ans. Nous en avons reçu 153 à son sujet en 1979. La plupart sont fondées (10 ne l'étaient pas) et portent sur les services au public : annonces et services en vol, annonces dans les aéroports, services de comptoir et

qu'il aille plus loin et encourage les participants à s'exprimer dans la langue de leur choix.

En 1979, notre Bureau a reçu 7 plaintes au sujet du ministère de l'Agriculture. Elles portaient sur la prime au bilinguisme, l'unilinguisme de la salutation téléphonique et d'une note de service et la mauvaise qualité du français d'inscription. En plus de huit des dix dossiers de plaintes antérieurs à 1979, cinq des dossiers de cette année ont pu être classés. Dans chaque cas, le ministère a donné suite aux plaintes de manière aussi diligente qu'efficace.

Air Canada

Au cours des dernières années, Air Canada a pris diverses mesures pour mieux respecter les préférences linguistiques de sa clientèle et des usagers de ses communications internes : définition de règles précises au sujet des annonces en vol, calcul des effectifs bilingues nécessaires pour assurer l'ensemble des services au sol et en vol, augmentation sensible du nombre d'agents bilingues aux comptoirs comme dans les cabines. La principale réalisation de la société en matière de langue de travail reste cependant la francisation des opérations québécoises de la Région Est.

En dépit de ces réalisations, le service offert par Air Canada à nombre de ses clients francophones laisse encore beaucoup à désirer. Il y aurait bien également d'accroître l'utilisation du français à l'administration centrale ainsi que dans les secteurs techniques comme celui de la maintenance et d'assurer une meilleure représentation francophone dans l'ensemble de la société. Air Canada a entrepris, avec raison, l'organisation méthodique de ses ressources bilingues. Malheureusement, ni les méthodes ni leur mise en œuvre ne répondent pleinement à l'attente de la clientèle. Par ailleurs, Air Canada se doit de montrer une plus grande détermination à résoudre certaines difficultés pratiques, y compris celles qui découlent des conventions collectives

À cet égard, l'année 1980, qui verra trois groupes importants d'employés renégocier leurs conventions collectives, offre à la société une occasion idéale. La société pourrait par exemple en profiter pour accroître le nombre de personnes bilingues parmi les équipages, le personnel de comptoir et le personnel d'escalade qui rencontre le public.

Sur un autre plan, il faut que la société parvienne à mieux surveiller les pratiques linguistiques de son personnel. En effet, si la grande majorité des employés collaborent de la manière la plus satisfaisante à la mise en œuvre de la Loi, il s'en trouve toujours un certain nombre pour aborder la question avec désinvolture, voire de façon franchement négative. Il faudrait que la société fasse clairement savoir à ceux-là qu'elle attache la plus grande importance au respect de la Loi sur les langues officielles, ce qu'elle fait dans le cas d'autres exigences nécessaires au bon fonctionnement de son réseau, et qu'en conséquence tous les employés soient absolument tenus de s'y conformer.

Agriculture

de corriger la situation.

Une des trois plaintes reçues en 1979 ne tombait pas sous le coup de la Loi *sur les langues officielles*. Les deux autres portaient, l'une sur le non-recours aux médias de langue minoritaire pour la publicité, l'autre sur l'unilinguisme de certaines réceptionnistes. Dans les deux cas, l'Agence s'est empressée de corriger la situation.

Une des trois plaintes reçues en 1979 ne tombait pas sous le coup de la Loi *sur les langues officielles*. Les deux autres portaient, l'une sur le non-recours aux médias de langue minoritaire pour la publicité, l'autre sur l'unilinguisme de certaines réceptionnistes. Dans les deux cas, l'Agence s'est empressée de corriger la situation.

Une des trois plaintes reçues en 1979 ne tombait pas sous le coup de la Loi *sur les langues officielles*. Les deux autres portaient, l'une sur le non-recours aux médias de langue minoritaire pour la publicité, l'autre sur l'unilinguisme de certaines réceptionnistes. Dans les deux cas, l'Agence s'est empressée de corriger la situation.

nécessité de communiquer en français avec les pays francophones, il

faudrait que la tendance des trois dernières années à une représentation anglophone plus équilibrée se poursuive. Notons toutefois que malgré la forte présence francophone, l'Agence continue d'éprouver des difficultés à faire du français une langue courante de travail. Cet état de choses tient notamment à l'unilinguisme d'un tiers des surveillants et d'un certain nombre de documents de travail. Il faudrait résoudre ces problèmes sans tarder.

Au ministère de l'Agriculture, la réforme linguistique progresse à pas de tortue. Qui plus est, il faudra que le ministère s'emploie à faire progresser la représentation des Francophones dans plusieurs secteurs et prenne les mesures administratives voulues pour assurer le bilinguisme des services lorsque des unilingues occupent des postes exigeant normalement la connaissance des deux langues.

Un problème se pose sur le plan de la langue de service. Quelque 20 % des postes sont bilingues; mais tout près de 46 % d'entre eux sont encore dotés de titulaires qui ne satisfont pas aux exigences établies. Cette proportion, l'une des plus élevées de toute la Fonction publique, est d'autant plus inacceptable que, par rapport à l'ensemble, le nombre de ces postes reste faible.

Les textes de vulgarisation sont publiés dans les deux langues officielles. Cependant, certains textes techniques n'existent que dans une seule langue. Par ailleurs, la bilinguisation des affiches et inscriptions en usage dans la cinquantaine de stations de recherches et termes expérimentales que compte le ministère n'est pas encore terminée.

En dépit d'une légère augmentation du nombre des Francophones dans certaines catégories d'emploi, on est encore loin d'une participation équitable des deux groupes linguistiques aux travaux du ministère puisque pour le moment les proportions se chiffrent à 81 % d'Anglophones et 19 % de Francophones. Encore ces derniers ne constituent-ils que 13 % du personnel de la Direction de la recherche (présente dans tout le pays) et 15 % de l'ensemble des scientifiques et spécialistes.

Les documents de travail sont distribués au personnel en fonction des exigences linguistiques du poste. À l'exception de ceux qui travaillent dans les régions unilingues, tous les employés reçoivent les services personnels dans la langue officielle de leur choix. Pour les réunions tenues au siège et dans les régions bilingues, le ministère ne préconise le recours aux deux langues officielles que dans la préparation de la documentation. Il faudrait

Agence canadienne de développement international

Six des 15 plaintes reçues en 1979 étaient fondées. Elles portaient entre autres sur l'unilinguisme de certains documents internes, l'absence de publicité dans les hebdomadaires de la minorité francophone et une communication adressée en anglais à une commission scolaire de langue française. La collaboration du ministère au règlement des plaintes a été excellente.

très prochainement.

intolérable, et nous espérons que le ministère sera en mesure d'y remédier

ment, on a enregistré que très peu d'amélioration. C'est là une situation des communications en français avec les bureaux du Québec, malheureuse- réussi à se trouver une place dans le secteur informatique. Dans le domaine ment sont dispensés en français comme en anglais. Par ailleurs, le français a gées dans les deux langues et les cours de formation et de perfectionne- réalisé certains progrès : les descriptions de fonctions sont désormais rédi- à savoir une chasse gardée des Anglophones. Le ministère a néanmoins des Francophones, mais aussi par le sentiment général que les Affaires indiennes et du Nord ne peuvent que demeurer ce qu'elles ont toujours été,

Afin de conserver une cote favorable, l'Agence s'efforce par divers moyens de rendre les cadres pleinement responsables de l'application de la Loi dans leurs services. Elle s'est dotée d'une politique des langues officielles, dont elle a précisé les modalités d'application, et a fait distribuer ce document à tout son personnel. Ces textes sont aujourd'hui insérés dans la documentation remise aux nouveaux employés. Par ailleurs, elle a rédigé des cahiers spéciaux d'information à l'intention des employés qui bénéficient des cours de langue et de leurs supérieurs.

Non seulement 70 % de ses quelque 1 000 postes sont bilingues mais plus de 80 % de leurs titulaires en satisfont les exigences. Il n'est donc pas surprenant que l'Agence n'éprouve aucune difficulté à offrir ses services dans les deux langues. Toutefois, afin d'éviter que ne se répètent certains problèmes de salutation téléphonique, chaque employé a reçu des directives écrites précises accompagnées d'une liste bilingue d'expressions utiles.

Bien que notre Bureau le lui ait signalé voilà plusieurs années, l'Agence n'a pas encore résolu le problème des services assurés par des intermédiaires et de la capacité de ces derniers à les offrir dans les deux langues. Le retard de quatre ans mis à s'attaquer au problème n'en rendra pas nécessairement la solution plus aisée.

La proportion des Francophones se situe toujours aux environs de 50 % de l'effectif total et frise les 40 % dans la haute direction. Sans perdre de vue la

Affaires indiennes et du Nord canadien

régées en 1978 l'ont été cette année.

Le Bureau a reçu cette année 5 plaintes mettant en cause les Affaires extérieures. L'une d'entre elles portait sur des communications entre le personnel des ambassades et le public, une autre sur les modifications que l'on envisage d'apporter au passeport canadien. Enfin les 3 dernières, qui déplorait l'absence de services en français dans certains bureaux des passeports, sont toujours à l'étude. Par ailleurs, les quatre plaintes non

français. Certains mesures ont été prises pendant l'année pour mieux équilibrer l'utilisation faite du français et de l'anglais au travail. Les principaux documents de travail sont désormais disponibles dans les deux langues, tout comme la plupart des services internes, d'ailleurs. La formation professionnelle est en principe assurée dans les deux langues; malheureusement il est assez fréquent que les cours en français soient supprimés faute de participants. C'est une anomalie qui mérite d'être examinée de plus près puisque les Francophones représentent 31 % des effectifs du ministère. La question de la surveillance et de l'évaluation du rendement pose toujours des problèmes du fait de l'unilinguisme des surveillants. Le manque de secrétaires bilingues constitue un autre obstacle à une plus large utilisation du

Le ministère, qui avait énoncé sa politique des langues officielles l'année précédente, s'est efforcé en 1979 d'informer ses employés de leurs droits et obligations en la matière. Pour ce faire, il a organisé des séances d'information et mis à la disposition de l'ensemble du personnel la documentation utile. Ces efforts sont méritoires, mais « une hirondelle ne fait pas le printemps ». De fait, la réforme linguistique au sein de cet organisme piétine. Un exemple peut suffire à résumer la situation : nonobstant la décision prise l'an dernier d'offrir toutes ses publications dans les deux langues officielles, le ministère continue, en 1979, de ne publier qu'en anglais plus du quart des brochures du Programme des affaires indiennes et luit destinées au grand public. Nous ne pouvons qu'espérer que les mesures prises pour corriger cette lacune s'avèreront efficaces.

Les médiocres résultats enregistrés par le ministère s'expliquent probablement plus facilement si l'on tient compte du nombre des Francophones et du niveau de bilinguisme en son sein. La proportion des Francophones dépasse à peine 13 % de l'effectif total et reste très faible dans les catégories de la Haute direction et de l'Exploitation. Le ministère a perdu environ 4 000 employés depuis 1978 du fait que Parcs Canada est passé sous la tutelle du ministère de l'Environnement. Il en compte aujourd'hui un peu plus de 6 100, dont moins de 20 % occupent des postes bilingues. Cependant, parmi ces derniers, plus de 70 % satisfont aux exigences établies.

Bien que la plupart des documents de travail soient bilingues, la langue de travail reste essentiellement l'anglais. Cela s'explique par le petit nombre

subalternes du Québec, la langue de travail soit partout l'anglais. Exception faite des notes de service et des directives concernant l'informatique, la plupart des documents utilisés au travail sont bilingues. Le ministère a également commencé à colliger une série de nouveaux manuels bilingues. Les surveillants sont généralement en mesure de communiquer avec les Francophones dans leur langue. Les deux programmes les plus lents sur ce plan sont les Services aux anciens combattants et l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants. Depuis la fusion des services du personnel, de l'administration et des finances (à l'administration centrale), il semble que les services personnels soient plus systématiquement offerts dans les deux langues.

Le ministère a fait l'objet de 8 plaintes en 1979; 3 ont été réglées et une quatrième n'était pas fondée. La nature de la plus grave, portant sur la cession du Foyer Rider Rideau aux autorités provinciales de l'Ontario, se trouve exposée au résumé des plaintes du présent rapport (Partie V). Les autres avaient pour objet la salutation téléphonique, la prime au bilinguisme, l'envoi d'un document en anglais à un Francophone et la mauvaise qualité de la correspondance en français.

Affaires extérieures

En 1979, le ministère des Affaires extérieures a continué d'améliorer la qualité linguistique des services offerts au public. Il a en outre accru la proportion de personnel francophone et réalisé certains progrès dans l'utilisation du français au travail. Ces efforts méritent d'être soulignés, même si certaines faiblesses persistent, notamment dans quelques bureaux des passeports.

Dans le cadre de son programme d'évaluation, le ministère s'est penché sur le bilinguisme des services qu'il met à la disposition du public à l'étranger. Il ressort de son étude que partout où il est clair que ce besoin existe, le client peut facilement se faire servir dans l'une ou l'autre langue officielle et que la plupart des autres bureaux disposent d'une certaine capacité bilingue. Dans les missions tout est toujours annoncé en français et en anglais, les publications sont bilingues et les services d'information sont assurés dans les deux langues. Notre examen a cependant fait ressortir certains problèmes, dans le cas des services disponibles en dehors des heures normales de bureau, notamment. Le ministère a entrepris d'y remédier.

Le ministère délivre des passeports en huit endroits, y compris Ottawa. Malgré les efforts déployés pour étendre le bilinguisme, la plaque apposée à l'entrée du bureau de Halifax, qui sert la région des Maritimes, est restée unilingue. Le bureau lui-même ne compte aucun employé bilingue. Toutefois, le ministère cherche à corriger cette situation. Les bureaux à Vancouver, Edmonton et Winnipeg, comptent chacun un employé bilingue. C'est la situation à laquelle il convient de prêter une attention toute particulière étant donné la charge symbolique du passeport et le fait que, pour bon nombre de Canadiens, leur demande de passeport constitue le seul et unique contact qu'ils ont avec le ministère des Affaires extérieures.

outre déposés à la Bibliothèque du Parlement, et le public peut encore les consulter à nos bureaux d'Ottawa, de Moncton ou de Winnipeg, à moins qu'il ne préfère recourir à sa bibliothèque habituelle, qui peut toujours se les procurer grâce au régime de prêts entre bibliothèques.

Les pages qui suivent donnent un aperçu très sommaire des vertus et des vices linguistiques de quelque soixante-dix organismes fédéraux. Ces appréciations sont fondées sur les résultats de vérifications récentes, l'instruction de plaintes, l'examen des suites données à nos recommandations, ainsi que sur les réponses de l'institution ou des organismes centraux à certaines de nos questions. Dans le cas d'organismes n'ayant pas fait l'objet d'une vérification récente, nous avons complété notre documentation de base avec des données recueillies au moyen de questionnaires et de visites d'inspection. Toutes les données remontent à l'automne 1979.

Affaires des anciens combattants

Le ministère des Affaires des anciens combattants a résolument appliqué son programme de bilinguisme, entièrement intégré à ses activités opérationnelles et administratives. Il n'a toutefois réussi à surmonter ni le problème de la sous-utilisation du français ni celui de la faiblesse des effectifs francophones dans certaines catégories d'emploi.

Le ministère a fait procéder dans tout le pays à des sondages qui lui permettent de mieux tenir compte des préférences linguistiques de sa clientèle. Une grande inconnue demeure toutefois puisqu'il est difficile de juger des répercussions qu'aurait le transfert du siège central dans le domaine des langues officielles. Il faudrait sans doute prévoir une érosion importante des effectifs francophones ainsi que des difficultés accrues au niveau du recrutement d'employés bilingues. Cela aurait entre autres pour conséquence un ralentissement du service bilingue et une moindre utilisation du français au travail (au minimum, le nouveau cadre prédisposera peu au travail en français). Ce ministère qui avait mis en œuvre des mesures correctives prometteuses se verra donc dans l'obligation de tout refaire dans ces deux domaines.

Sur quelque 4 500 postes comblés, environ 1 150 exigent le bilinguisme. Mais 37 % des titulaires de ces derniers n'ont pas les qualifications linguistiques requises. Cela entrave sérieusement la capacité du ministère d'assurer un service bilingue, particulièrement à la Direction des services aux anciens combattants, au Bureau des services juridiques des pensions et au Conseil de révision des pensions. Malgré les efforts entrepris pour y remédier, le problème reste aigu.

Au total, le ministère compte 68 % d'Anglophones et 32 % de Francophones. Cependant, plus de 80 % des Francophones travaillent dans les catégories du Soutien administratif et de l'Exploitation. Cette situation se retrouve à l'administration centrale, composée à 35 % de Francophones, parmi lesquels 74 % appartiennent aux deux catégories en question. Dans ces conditions, il n'est guère surprenant que, mis à part chez les employés

Le Parlement canadien reconnaît depuis longtemps la nécessité de faire appel à la loupe du spécialiste pour examiner les comptes du gouvernement. Aussi, depuis sa création, il y a dix ans, le Bureau du Commissaire s'efforce à remplir les fonctions de vérificateur linguistique auprès du Parlement.

Certes, la résolution de plaintes individuelles n'est pas sans apporter de grandes satisfactions, mais seul l'examen minutieux du rendement des diverses institutions permet d'espérer aboutir à des réformes permanentes. Le vérificateur comptable se livre à son travail avec toute l'assurance que confèrent des méthodes consacrées et des légions de spécialistes. Pour le vérificateur linguistique, par contre, les précédents sont plus rares, les inconnues plus nombreuses. Qui plus est il ne jouit pas du même prestige auprès des dirigeants d'organismes que son homologue du domaine comptable. Leurs buts sont pourtant semblables : aider les institutions à mieux cerner leurs points forts et leurs points faibles, à prévenir les tours de passe-passe et à trouver des moyens d'exploiter leurs atouts linguistiques. Si dans une certaine mesure ministères et organismes fédéraux n'avaient plus à tâtonner dans le domaine linguistique, nous aimons croire que notre vigilance y est pour quelque chose.

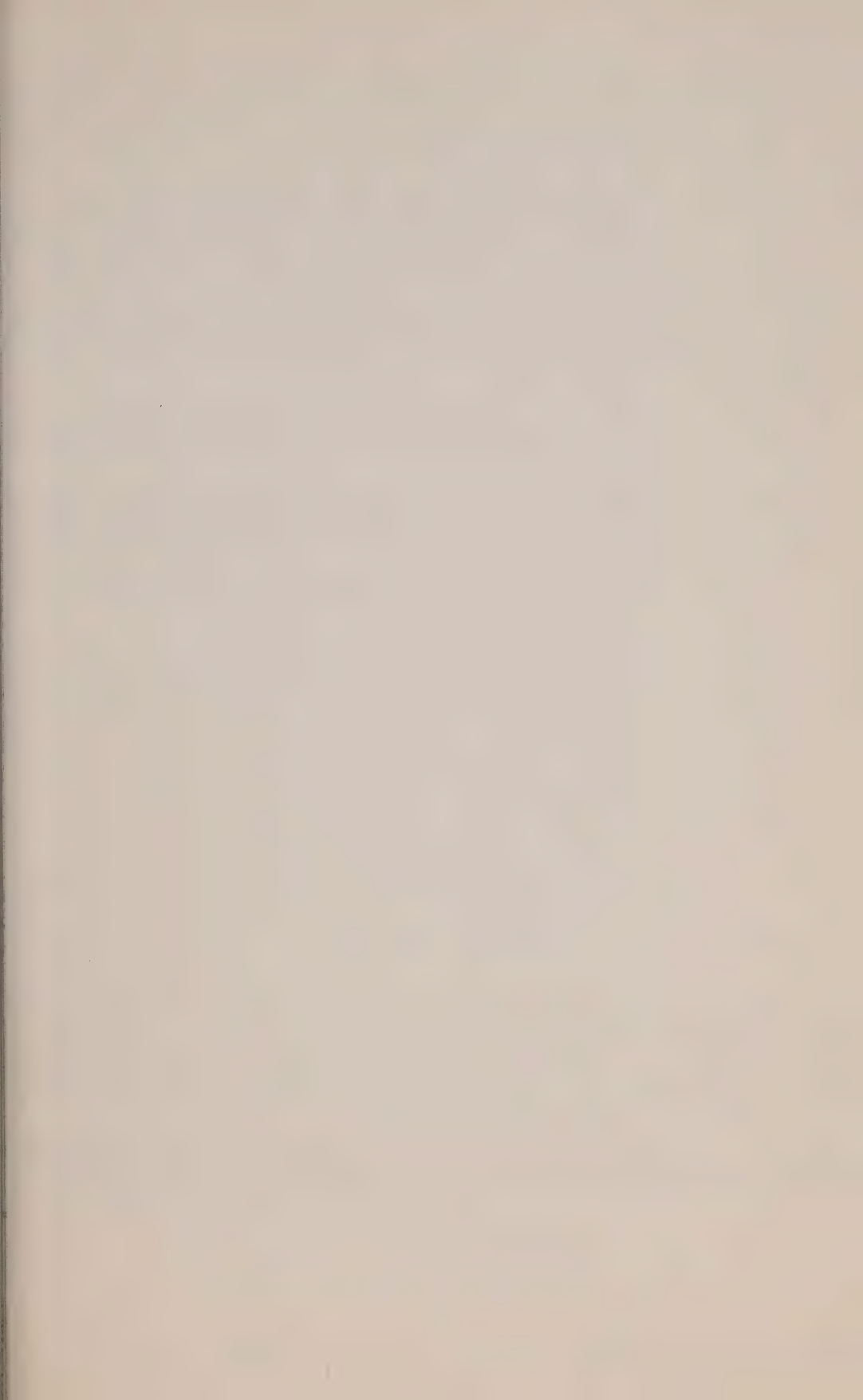
De 1970 à 1978, le Bureau a mené plus de quatre-vingts études spéciales auprès des divers organismes fédéraux avant de contrôler la mise en œuvre des recommandations qui en découlaient. Mais il subsistait une ombre au tableau : les quatre-vingts autres institutions, auprès desquelles il était tout aussi urgent d'enquêter. Notre problème était un peu celui du jeune curé dont l'enthousiasme pour l'apostolat ne suffisait pas à compenser, vu les dimensions de la paroisse, l'insuffisance des moyens de transport : un simple vélo. Quand il nous serait enfin donné de revenir aux brefs ramennés au bercail dans le passé, combien en trouverions-nous sur le point de reprendre la clé des champs ? Aussi, en 1979, avons-nous décidé de nous motoriser, méthodologiquement parlant, et de nous doter d'un programme complet de vérifications périodiques.

Mais qu'est-ce au juste qu'une vérification linguistique ? En gros, il s'agit de voir dans quelle mesure l'organisme fournit ses services dans les deux langues, offre à ses employés la possibilité de travailler dans la langue de leur choix et associe les deux groupes linguistiques à l'exercice de son mandat. L'ampleur et la durée des vérifications varient énormément, elles vont de l'examen d'un échantillon restreint de pratiques courantes à une évaluation en profondeur. En règle générale, elles s'appuient à la fois sur des entrevues, des questionnaires et des visites et sur l'examen des méthodes et contrôles qui caractérisent l'organisme. De plus, ce n'est qu'une fois convaincus de la pertinence et de la justesse de la vérification que nous remettons notre rapport à la direction de l'organisme et au greffier du Conseil privé. C'est ce diagnostic qui nous sert par la suite à mesurer l'amélioration de la santé du patient.

À l'occasion nous envoyons également nos rapports à d'autres organismes auxquels pourraient s'appliquer nos recommandations. Les rapports sont en

**Les institutions fédérales :
un examen à la loupe**

PARTIE VI



cela faisait déjà plus d'une fois que l'on demandait au plaignant de ne pas parler français dans le réfectoire et qu'il avait, lors du dernier incident, réagi de façon grossière et indisciplinée.

Il nous semble tout de même inconcevable que deux personnes prenant ensemble leur petit déjeuner ne puissent parler dans la langue qui leur plaît et que cela soit intolérable à qui que ce soit. Ce cas n'étant pas de notre ressort, nous n'avons pu pousser plus loin nos pressions sur la société, mais l'affaire reste pendante devant la Commission des droits de la personne de l'Alberta.

prétexa qu'aucun élément nouveau ne justifiait une annulation et que le manque de connaissance du français empêchait effectivement la plaignante de trouver un travail convenable à Rawdon ou (aussi surprenant que cela puisse paraître) même à Montréal.

Dans l'interval, cette dame avait fait appel à la presse, en même temps que nous étions alertés. Consécutivement à une nouvelle demande, la plaignante a enfin bénéficié de l'assurance-chômage. En outre, dans la réponse qu'il nous a adressée, le Président du conseil arbitral reconnu que le fait d'avoir mentionné Montréal dans la décision prise avait été une erreur.

Ce cas met en évidence un point essentiel : le rapport entre les connaissances linguistiques et le marché du travail et, par conséquent, l'a-propos d'adapter aux mutations que nous vivons les principes de la commission en matière d'assurance-chômage, de formation linguistique et de formation professionnelle. À l'heure actuelle, les immigrants à même de prouver qu'ils ne peuvent trouver un emploi du fait de leur connaissance insuffisante de la langue locale de travail ont droit à une formation linguistique. Les Canadiens migrant d'une province à une autre peuvent également en bénéficier s'ils peuvent prouver qu'ils avaient une raison valable de déménager et que leur méconnaissance de la langue de travail de leur nouvelle province les empêche de trouver un emploi. Par contre, ceux qui déménagent dans une même province n'ont pas cet avantage et, bien que la commission ait envisagé de modifier sa réglementation à cet égard, les contraintes budgétaires et l'opinion selon laquelle cette question relève essentiellement des provinces ont fait que les choses en sont restées là.

La politique de la commission, apparemment logique en matière de coût, semble relever d'une justice boiteuse. L'on peut difficilement s'attendre à ce que le citoyen moyen comprenne que le fait de franchir ou non une limite provinciale rejallira sur ses besoins de formation linguistique pour trouver du travail, du fait, surtout, que cette formation est dispensée par un organisme fédéral.

Les discussions entre le Bureau et la commission se poursuivent, et nous espérons que l'année qui vient verra la solution de ce problème.

Dossier n° 8546

Signalons, en terminant, une plainte reçue récemment d'un ouvrier de l'Alberta. Bien que ne traitant pas d'une infraction à la *Loi sur les langues officielles*, elle soulève des questions méritant toute notre attention.

Au cours d'un petit déjeuner dans le réfectoire d'un chantier de forage, le plaignant conversait en français avec un camarade de travail. Les entendant, le contremaître intervint, leur interdit de parler français et, après un échange de propos peu amènes, le plaignant se vit mettre à la porte.

L'entreprise intéressée nous a fait savoir qu'elle soutenait l'action du contremaître sous prétexte que, sur un chantier, même les petits incidents peuvent créer des tensions qui risquent de compromettre le rendement et la sécurité des équipes. Les contremaîtres y ont donc souvent à imposer « leurs » règles quant aux comportements individuels au sein de leurs équipes. Il ajouta que

cession, le ministère exigerait le maintien de l'égalité statutaire du français et de l'anglais en tant que langues de service et de travail.

Le ministère répondit qu'il était persuadé qu'il n'y aurait aucune dégradation à cet égard, une fois le Foyer Ridaou sous administration provinciale; il précisait cependant qu'il ne pouvait exiger du futur propriétaire que ses critères soient ceux du gouvernement fédéral.

Pour nous, il ne s'agit pas d'imposer mais d'assurer le respect des droits d'individus suite à cette passation. Il importe donc à notre avis de régler la question linguistique au même titre que les questions d'ordre administratif ou financier au cours des discussions préliminaires à un tel transfert. Le nombre d'hôpitaux pour anciens combattants dont le ministère a la charge allant en décroissant depuis déjà un certain temps, cette situation n'a rien de nouveau pour lui et nous sommes obligés de constater ici une carence manifeste de la politique ministérielle.

Ce cas est particulièrement important, car il constitue un microcosme exemplaire de l'ensemble des problèmes que pose le transfert des pouvoirs gouvernementaux du fédéral au provincial ou au secteur privé. Il s'agit bien entendu en l'occurrence d'une décision purement administrative du gouvernement et ce n'est pas nous qui y trouverions à redire. Il nous semble par contre dans l'ordre des choses d'affirmer que ces transferts de pouvoirs ne doivent en aucun cas s'accompagner d'une diminution des services ou de préjudices à l'égard des employés, ce qui pourrait fort bien être le cas si, dès l'étape exploratoire, l'on n'accorde pas à la question linguistique toute l'importance qu'elle mérite.

droits de la personne

Il est pénible de constater que le fait d'appartenir à la minorité de langue officielle dans une région donnée peut être une cause de discrimination en matière d'emploi. Quel que soit le groupe linguistique concerné, ce genre d'injustice, parfois involontaire, est inacceptable même quand il se pare d'un brillant manteau de motifs et de justifications. Les deux exemples ci-après sont à notre avis frappants du fait qu'ils touchent à la vie de deux personnes qui étaient en droit de s'attendre à un traitement plus équitable.

Dossiers nos 83 11, 84 13 et 84 65

Une Anglophone de Montréal avait été mise à pied parce qu'elle ne parlait pas le français. Elle demanda à bénéficier de l'assurance-chômage et s'inscrivit sur les listes de demandeurs d'emploi de sa localité, Rawdon, petite ville située à 50 km de Montréal. Elle se vit alors, nous dit-elle, refuser le bénéfice de l'assurance-chômage à cause de sa méconnaissance du français.

La Commission de l'Emploi et de l'immigration prétendit au contraire que son refus n'était en aucune façon lié aux difficultés linguistiques de la demanderesse, mais au fait que cette dernière avait décliné toute offre d'emploi ailleurs qu'à Rawdon où les possibilités de travail en anglais sont très réduites.

La plaignante fit appel de cette décision auprès d'un organisme indépendant, le conseil arbitral, qui entérina la décision de la Commission sous

demandé à cette dernière ses intentions quant à l'harmonisation des règles devant permettre aux deux sociétés de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

Air Canada nous a répondu que Nordair n'étant pas une société de la Couronne, elle n'était pas soumise aux obligations de la loi en question, qu'elle avait en outre son propre programme sur l'utilisation du français et de l'anglais et qu'il n'était nul besoin d'harmoniser les politiques linguistiques des deux sociétés.

Cette réponse peut sembler parfaitement cohérente puisqu'e, effectivement, Nordair ne constitue pas une société de la Couronne. Il tombe cependant sous le sens qu'à titre de filiale d'Air Canada, Nordair relève en dernière analyse de l'autorité du Parlement. Ce serait friser le ridicule que de prétendre que la *Loi sur les langues officielles* n'intéresse que la société mère et non ses filiales, surtout lorsque l'une et l'autre offrent des services identiques. Selon nous, Air Canada et le ministre des Transports devraient réexaminer la question, et non pas en partant d'une interprétation purement legaliste des textes, mais en respectant l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*.

Dossiers nos 7189 et 8197

Les questions de compétence par rapport à l'application de la *Loi sur les langues officielles* peuvent emprunter des formes multiples. Nous avons reçu cette année par exemple un certain nombre de plaintes pour des contraventions routières rédigées uniquement en anglais et dressées à l'encontre de Francophones par des membres de la Gendarmerie royale agissant pour le compte de la province de la Saskatchewan.

C'est là un problème qui nous revient sans cesse des régions où la Gendarmerie agit à titre provincial. Quand un gendarme fait l'objet d'un contrat de détachement auprès d'une province, doit-on le considérer comme un membre des forces de l'ordre provinciales ou reste-t-il un fonctionnaire fédéral soumis aux obligations de la *Loi sur les langues officielles*? À cela s'ajoute le fait que dans la plupart des provinces en question, les contraventions, convocations et citations à comparaître sont unilingues.

Après avoir soigneusement étudié le cas, nous en avons conclu que rien ne permettait d'exiger que les documents judiciaires soient bilingues étant donné qu'ils émanent de tribunaux provinciaux. Par contre, du fait que les gendarmes détachés auprès des provinces agissent au nom de ces dernières et du fédéral, ils restent tenus à ce dernier titre de se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* dans leurs rapports avec les particuliers. La Gendarmerie royale a convenu de la justesse de notre argumentation et s'est engagée à agir dans ce sens.

Dossiers nos 8628 et 5644

Le ministère des Affaires des anciens combattants ayant pris la décision de passer à l'Ontario un foyer pour anciens combattants, le Foyer Rideau d'Ottawa, un particulier a demandé si, lors des négociations relatives à cette

déclarées nulles et non avenues peu de temps après leur diffusion. Nous avons alors suggéré aux sous-ministres concernés de rappeler à tous leurs employés que l'égalité du français et de l'anglais comme langues de travail était toujours de règle, non seulement pour la correspondance ministérielle, mais aussi pour les notes de service, les mémoires, les comptes rendus et autres documents du même genre.

Dossier n° 7471 et al.

Pour le personnel affecté à une base militaire et les membres de leur famille, travaux et loisirs ont le plus souvent lieu sur place. L'existence de services bilingues y acquiert donc une importance plus grande encore que dans la vie civile. En conséquence le Bureau a porté une attention toute particulière aux plaintes que nous avons reçues des bases de Trenton et de Lahr.

Passant en revue les services disponibles à ces bases, par exemple les Économats des Forces canadiennes, les stations radio et les activités de loisir, nous avons appris que bon nombre d'entre eux n'étaient pas financés sur les fonds publics mais sur les bénéfices des entreprises qui y sont installées. La doctrine dominante veut que ni la *Loi sur les langues officielles* ni les règlements ministériels ne s'appliquent dans ces cas. Si l'on tient compte cependant de facteurs tels que les loyers plus qu'avantageux consentis aux prestataires de services, le fait qu'ils bénéficient d'une clientèle plus ou moins captive et d'autres avantages directs ou indirects, nous sommes d'avis qu'ils devraient être tenus de fournir leurs services dans les deux les deux langues officielles. D'ailleurs, ces correctifs s'imposent immédiatement. Dans le cas contraire, l'on perpétuerait une situation injuste en n'offrant pas aux Francophones les mêmes possibilités d'y vivre et d'y travailler dans leur langue.

L'une des façons de pallier ces déficiences serait de donner au Directeur général des langues officielles du ministère de la Défense nationale les moyens de vérifier sur place l'application des règlements linguistiques ministériels et de charger l'un des membres du personnel de ces bases d'assurer à plein temps la promotion du bilinguisme officiel.

Champs de compétence des administrations

Dossier n° 8241

Bien rares sont les gestionnaires que l'on pourrait parer du titre de « héros de la réforme linguistique ». Très nombreux sont par contre les « champions de l'échappatoire administrative » leur évitant d'avoir à dispenser des services dans les deux langues. Les plaintes ci-dessous mettent en lumière diverses considérations de compétence administrative que ministères ou agences ont estimées pouvoir leur servir d'alibi pour ne pas mettre en œuvre la réforme linguistique.

Comme chacun peut le penser, les dix années d'expérience du Bureau lui ont permis de relever nombre de failles dans la *Loi sur les langues officielles*. Elles n'étaient certainement pas intentionnelles et nous sommes persuadés que le Parlement y remédiera lors de la révision de la Loi.

Un bon exemple de ces failles est celui de Nordair Ltée dont la politique linguistique n'est pas la même que celle d'Air Canada. Nous avons donc

électorales bilingues les mesures qu'il leur incombat de prendre à cet égard. En dépit de cette précaution, nous avons enregistré 64 plaintes (dont 41 à Moncton) lors de ces élections. Cinquante d'entre elles émanaient d'électeurs francophones visités par des recenseurs uniquement anglophones. La plupart des autres invoquaient des infractions à la Loi sur les langues officielles le jour des élections.

Enquête faite, il s'est révélé que le raccourcissement de quatre jours de la période pré-électorale réglementaire de 60 jours avait peut-être compliqué à tous égards la tâche des directeurs du scrutin, notamment pour ce qui est du recrutement des recenseurs. Nous avons donc proposé que l'on incite les directeurs du scrutin à solliciter la collaboration des organisations minoritaires locales afin de faciliter, là où des difficultés se sont présentées, le recrutement de recenseurs linguistiquement compétents.

Quant aux plaintes relatives à l'absence de services en français dans les bureaux de vote, nous sommes aperçus qu'un certain nombre de ces incidents provenait d'une confusion entre représentants des candidats et scrutateurs. Nous avons suggéré qu'à l'avenir ces bureaux soient munis d'affiches indiquant aux électeurs l'existence de services dans les deux langues et que les scrutateurs portent un insigne d'identification.

Le Directeur général des élections nous a par la suite rendu compte du système de vérification et de suivi des services fournis dans les 92 circonscriptions bilingues. Il nous a fait savoir que des incidents « linguistiques » s'étaient effectivement produits dans 13 circonscriptions.

Ces situations mises à part, le Directeur général affirmait que tout avait été fait pour que les services soient assurés dans les deux langues et que son Bureau avait satisfait, autant que faire se peut, aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Pour l'essentiel, nous partageons cet avis. Tout en déplorant les incidents regrettables qui se sont produits, nous avons toutes raisons de croire que le système de vérification et de suivi mis en place permettra une élimination des frictions dans ce secteur particulièrement névralgique.

Droits linguistiques des fonctionnaires

Les droits linguistiques des employés de l'État sont encore battus en brèche en quelques occasions comme en font foi les exemples ci-après. Le premier des cas retenus illustre les dangers des excès de zèle et de l'incompréhension.

Dossiers nos 8381, 8389 et 8454

Au début de l'été 1979, trois fonctionnaires nous informèrent que l'on venait de faire circuler dans leur ministère des notes de service indiquant que tout texte en français destiné à la signature du ministre devait dorénavant être accompagné d'une traduction ou d'une version anglaise. Qu'advenait-il alors de l'égalité statutaire du français comme langue de travail au sein de la fonction publique ?

Nous avons aussitôt communiqué avec les ministères intéressés. Ceux-ci nous ont répondu qu'il s'agissait d'erreurs de parcours, que ces notes de service ne reflétaient pas les vues des ministres et qu'elles avaient été

nombreux ennus, et le Conseil du trésor s'est même cru obligé de réduire aux postes bilingues des régions bilingues le libre choix de la langue de supervision. Les raisons ayant entraîné ce recul sont peut-être compréhensibles, mais nous estimons toujours que la supervision dans la langue non choisie par le subordonné doit être limitée aux cas où il est effectivement impossible de faire autrement.

Plus facile à résoudre a été le problème de la traduction des circulaires, manuels et autres textes utilisés par les fonctionnaires dans le cadre de leur travail. Il y a dix ans, l'absence de documentation en français était un lourd handicap pour les Francophones désireux de travailler dans leur langue. Voyant que les choses traînaient en longueur, le gouvernement en 1975 fixa aux ministères des dates limites pour la traduction en français des documents internes déjà existants, en même temps qu'il imposait la diffusion simultanée dans les deux langues officielles de tous les nouveaux textes.

Bien évidemment, le choix de la langue concerne en premier le milieu de travail immédiat, mais tout fonctionnaire, à un moment ou à un autre, a eu, a, ou aura affaire à un ou plusieurs des nombreux services internes de son ministère : administration, santé, infirmerie, bibliothèque, information, personnel ou autres. Ces services doivent développer leur potentiel linguistique si l'on veut que les fonctionnaires se sentent à l'aise et développent au maximum leurs possibilités. Disons qu'à cet égard les progrès ont été considérables, mais que nombreux sont encore les ministères et organismes qui se doivent de persévérer dans ce sens.

Comme la mort et les impôts, les plaintes sont inévitables. Celles des années 80 porteront cependant vraisemblablement beaucoup moins sur l'absence de services bilingues et beaucoup plus sur la qualité de ces derniers, sans oublier la sempiternelle question de la langue de travail. Prions pour que l'Esprit répande équitablement la sagesse au sein de l'administration fédérale et persuade ses dirigeants d'accorder à tous leurs clients et à tous leurs employés une égale considération. Nous collaborerons de tout cœur avec Lui.

Variations sur un air connu

À notre palmarès 1979, nous avons inscrit quelques cas types d'infracton à la lettre ou à l'esprit de la Loi sur les langues officielles dans quatre domaines particulièrement sensibles : les élections, les droits linguistiques des fonctionnaires, les champs de compétence des administrations et les droits de la personne.

Elections

Les rapports que le Directeur général des élections et son personnel entretiennent avec les citoyens au moment où ces derniers exercent leur droit de vote — le plus fondamental des droits en régime démocratique — sont, faut-il le souligner, d'une importance critique. Il faut donc éliminer dans toute la mesure du possible les motifs de friction imputables à leur façon d'appliquer la Loi sur les langues officielles.

Dossiers nos 7938, 7939, etc.

Dès mars 1979, compte tenu de la venue des élections du 22 mai, le Directeur général rappelait aux directeurs du scrutin des circonscriptions

Tout d'abord, à quelques exceptions près, les panneaux, affiches et messages enregistrés sont la plupart du temps bilingues, ce qui n'était vraiment pas le cas en 1969. Par contre, la qualité des services interpersonnels n'a pas connu les mêmes progrès. Air Canada, par exemple, a admis le principe de la bilinguisation de ses services dans tous ses bureaux et comptoirs : trop souvent, cependant, ses passagers ne bénéficiaient pas de tous les services linguistiques voulus. Bien chanceux le Francophone qui peut, même actuellement, prendre le train, embarquer sur un transbordeur, réserver sa chambre ou effectuer en français la totalité d'un voyage au Canada. Malgré tous les efforts déployés par Via Rail pour répartir efficacement le personnel bilingue, les ententes syndicales font de l'ancienneté un facteur qui a priorité sur la qualité du service.

Les services rendus au public par le ministère des Transports le sont, soit directement, soit par le canal de ses concessionnaires : restaurants d'aéroports, sociétés de location de voitures ou de gestion des stationnements, kiosques de journaux et bureaux de tabac. Tous les responsables de ces services débordent de bonne volonté, sont d'accord sur leur bilinguisation et ont rédigé à cet effet des instructions à tous leurs concessionnaires. Malheureusement, dans des cas encore trop nombreux, il est difficile pour le voyageur d'être servi dans sa langue, de trouver dans les aéroports des journaux, des cartes de vœux ou des périodiques dans les deux langues officielles, même dans les zones bilingues.

Le ministère des Affaires extérieures a enregistré des progrès considérables au cours des années. Il est aujourd'hui en mesure de fournir dans presque tous les cas des services convenables dans les deux langues officielles. Malgré cela, il n'est pas toujours possible d'obtenir un passeport en français dans les bureaux régionaux et de trouver un interlocuteur connaissant le français dans certains des bureaux du ministère à l'étranger.

Pour leur part, les Douanes se bilinguisent à un rythme soutenu. Ainsi, des mentions très claires permettent aux voyageurs de choisir l'emplacement où ils seront servis dans leur langue officielle à Toronto, et il est prévu qu'il en sera de même à Ottawa dès le début 1980. À noter également, l'établissement de liaisons téléphoniques de dépannage entre de petits postes frontaliers et des points de passage plus importants. En matière de personnel, les Douanes mettent de plus en plus l'accent sur la formation linguistique fonctionnelle.

Au total donc, les prestations offertes aux voyageurs ont connu d'incontables progrès, mais il n'y a pas encore de quoi pavoiser. Un petit effort supplémentaire aurait permis aux ministères concernés de figurer au tableau d'honneur.

L'utilisation du français comme langue de travail implique l'existence d'un milieu où la supervision, les documents internes et les services du personnel existent en français.

Le français :
langue de travail

Si l'on veut qu'un fonctionnaire ne se sente pas un corps étranger dans la fonction publique canadienne, il est indispensable qu'il soit dirigé dans la langue de son choix. Ce principe a cependant toujours été la source de

une subvention dans le cadre du programme d'isolation des maisons. La société a invoqué comme excuse la nécessité de faire vite, les coûts, le manque de clarté dans la définition des régions bilingues... isolant du même coup de nombreux Canadiens des avantages de ce programme. La S.C.H.L. n'est pas le seul organisme fédéral appliquant par inadvertance la doctrine des deux solitudes : le français au Québec, l'anglais ailleurs. Cette recette désastreuse, faut-il le répéter, institue deux unilinguismes qui ne peuvent qu'aboutir à deux sociétés séparées, avec tout ce que cela implique.

Le coup fourré des deux unilinguismes n'est qu'un incident de parcours comparativement au mystère permanent de la poule et de l'œuf : d'une part, on n'offre pas de services dans la langue minoritaire parce qu'il n'y a pas de demande et, d'autre part, la demande n'existe pas du fait que chacun sait que les services dans la langue de la minorité sont absents. Dans un passé encore récent, des bureaux fédéraux situés un peu partout nous expliquaient qu'ils n'exposaient pas de formulaires en français parce que peu de gens en demandaient. Passant de la naïveté à l'illigisme, un certain nombre de ministères et organismes nous ont carrément déclaré ne pas mettre en place de panneaux bilingues de crainte d'inciter les membres du public à demander ce qu'on ne pourrait pas leur fournir : des services dans leur langue.

La situation a tout de même beaucoup évolué au cours des dernières années. Les responsables ont enfin compris qu'avec un peu d'esprit pratique et d'imagination l'on pouvait bien souvent résoudre des problèmes apparemment insolubles au départ du fait de la limitation des ressources bilingues. Panneaux et formulaires unilingues sont maintenant presque des curiosités. Nos efforts incessants en faveur de l'identification linguistique des guichets et comptoirs ont également porté fruit. Mieux que cela, de nombreux ministères ont prévu sur leurs formulaires un espace permettant aux gens de préciser la langue dans laquelle ils désirent que leur soient assurés les services subséquents. Ce mode de faire devrait être universalisé, ce qui serait facile si le Conseil du trésor donnait des instructions dans ce sens.

Le progrès peut-être le plus important accompli en matière de services dans les deux langues est le fait que, progressivement, les responsables des ministères et organismes se rendent compte qu'il leur faut mieux connaître leur public de langue minoritaire, et définir avec lui les moyens de lui dispenser les services dont il a besoin. Au lieu de naviguer dans le brouillard, ils pourront enfin se fixer des caps précis et mettre l'accent sur la qualité du service.

Les voyageurs

Tout Canadien entreprenant un voyage, que ce soit chez nous ou à l'étranger, aura vraisemblablement affaire à toute une panoplie d'organismes fédéraux et de sociétés de la Couronne : Air Canada, Canadien National, Via Rail et ministère des Transports, entre autres. Les Affaires extérieures seront attentives aux besoins de ceux qui vont mettre les pieds en sol étranger et les Douanes les attendront en toute amitié à leur retour. Ces voyageurs sont-ils maintenant mieux servis dans la langue de leur choix qu'il y a dix ans ? Sans doute, si l'on se satisfait d'une demi-réussite.

Demande importante
ou possibilité d'offrir
des services

Dans l'absolu, égalité d'accessibilité signifie que les services offerts aux clients, par personne ou documents interposés, doivent pouvoir répondre de façon opportune et satisfaisante à la demande émanant des deux groupes linguistiques. Bien que l'on signale encore de temps à autre des déficiences sur ce plan, la situation s'est nettement améliorée au cours des années. Le service doit être offert tout naturellement, et non comme s'il s'agissait d'une faveur consentie sur demande seulement ou à contrecoeur. Pour nous, il va de soi qu'une demande formulée en français ou en anglais appelle une réponse dans la même langue. Bien que des progrès certains aient été accomplis dans ce domaine, il nous a fallu et il nous faut encore nous battre avec quelques ministères pour leur faire admettre qu'il est inacceptable que des services soient automatiquement offerts dans une langue, mais uniquement sur demande dans l'autre.

Egalité en matière de présence suppose que l'on accorde une place ou une importance équivalente aux deux langues dans les annonces, déclarations ou tous autres documents. Dans l'abstrait, cela peut paraître dérisoire, mais nous pourrions fournir de nombreux exemples montrant le degré d'irritation des Canadiens pour qui ce simple fait constitue un traitement méprisant de leur langue. Quelle que soit leur gravité, ces incidents sont facilement évitables : il suffirait d'un peu plus d'attention accordée aux détails et, surtout, à la sensibilité des autres. Il en est de même de la présence, c'est-à-dire de la langue venant la première dans les textes. Par tradition, et confirmant ainsi l'opinion du Bureau, le français a préséance au Québec et l'anglais dans le reste du Canada.

Egalité de qualité devrait constituer un truisme, les deux versions d'un même texte devant de toute évidence avoir la même valeur sur le plan rédactionnel. C'est la chose facile à dire mais difficile à faire, car la production de documents dans les deux langues aboutit trop souvent à des traductions moins intelligibles que les textes d'origine, surtout dans les cas de traductions faites à toute vitesse par des personnes d'une compétence incertaine.

La décision de ne pas proclamer de « districts bilingues » a obligé les gestionnaires à s'appuyer sur deux critères : l'importance de la demande de services dans les deux langues officielles et la possibilité d'y répondre. Éminemment raisonnables et simples à appliquer à première vue, ces principes prêtent en réalité tellement à équivoque que leur mise en œuvre aurait conduit certains gestionnaires à la dépression, voire au bar du coin ! La Loi laisse entendre que la satisfaction des besoins des groupes linguistiques minoritaires repose sur une interprétation généreuse de ces deux critères et en appelle à la raison quant aux efforts à déployer dans ce but. Malheureusement, elle ne fournit aux responsables aucune de ces statistiques ni de ces règles bien concoctées qui permettent de trancher, l'âme en paix, au lieu d'avoir à utiliser une ressource qui semble s'épuiser : le bon sens.

Il est par exemple désespérant de constater dix ans après la promulgation de la Loi qu'une société de la Couronne — la Société canadienne d'hypothèques et de logement — a distribué cette année en français au Québec et en anglais dans le reste du Canada une brochure sur les moyens d'obtenir

Pour certains, un plaignant est une espèce de sadique toujours prêt à faire payer au garçon de table les erreurs du chef. Pour d'autres, c'est un citoyen responsable, plus soucieux d'équité et de santé sociales qu'attentif à chercher des poux dans la tête d'autrui.

L'expérience nous incite à retenir cette dernière définition. Nos plaignants cherchent bien moins à intimider qui que ce soit qu'à défendre leurs droits à un traitement égal en matière de services. Sans leur diligence, les progrès de la réforme linguistique eussent sans doute été beaucoup plus lents. Leurs témoignages, assortis d'exemples précis d'injustices flagrantes ou larvées, nous permettent en effet à tout le moins d'ébranler l'argument si souvent invoqué par les bureaucrates : la demande de services dans l'autre langue officielle n'est pas « importante ». Si nous laissons le lyrisme nous gagner, nous serions presque tentés de comparer les plaintes linguistiques aux grains de sable irritants qui donnent naissance aux perles . . .

Depuis sa création, au printemps 1970, le Bureau a reçu près de neuf mille plaintes. La très grande majorité d'entre elles constituait des doléances contre des « infractions » à la *Loi sur les langues officielles*, mais nombre d'autres avaient trait à des questions qui sont du ressort des provinces, des autorités municipales, voire du secteur privé. La nature de ces plaintes est tout aussi variée que la gamme des plaignants. Elles vont de l'accent aigu, grave ou circonflexe manquant, au licenciement pour déficiences linguistiques. Pour nous, derrière chacune de ces lettres, il y a un être humain, inquiet ou irrité, qui a pris la peine de nous écrire. C'est pourquoi nous nous sommes attachés à jouer dans tous les cas le rôle de protecteur du citoyen, de médiateur. À ce titre, nous sommes employés soit à résoudre nous-mêmes les problèmes, soit à presser les autorités compétentes de leur trouver une juste solution. Nous avons d'ailleurs l'agréable devoir de signaler ici la courtoisie avec laquelle les gouvernements intéressés et le secteur privé ont accueilli nos interventions, et la volonté indéniable démontrée par tous de porter remède aux situations effectivement injustes.

En passant par l'impartait

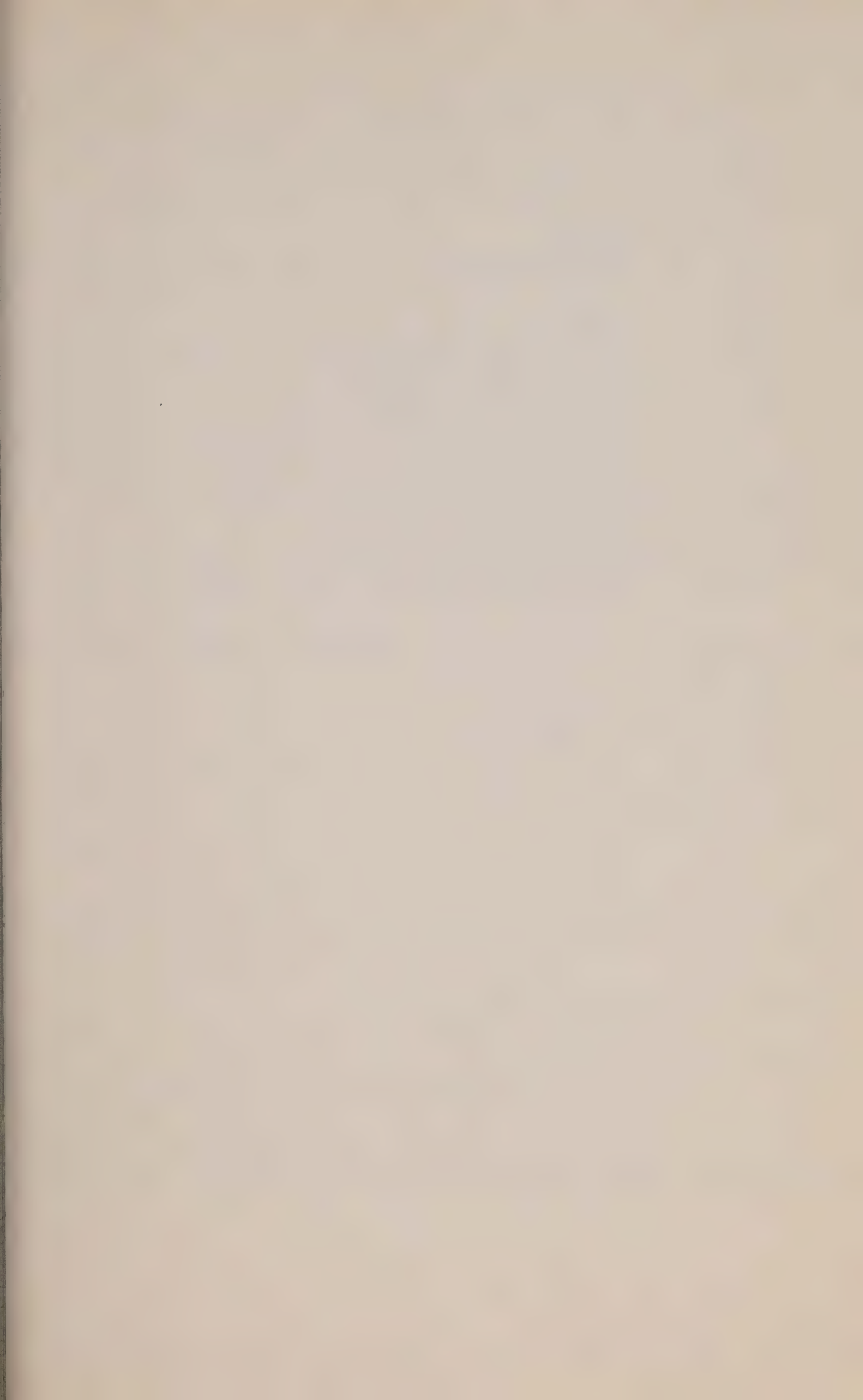
L'étude des plaintes mettant en cause au fil des ans le gouvernement fédéral révèle que les points le plus souvent en litige ont trait à l'interprétation à donner aux expressions « statut égal » et « demande importante », à la question particulièrement prégnante des « services aux voyageurs » et à l'épineux problème de la « langue de travail ». Les années soixante-dix ont incontestablement marqué un progrès dans tous ces domaines et le lecteur voudra bien nous pardonner un retour en arrière avant que nous ne passions aux plaintes de 1979.

Egalité de statut

Chaque fois que nous avons eu à interpréter la *Loi sur les langues officielles*, nous avons considéré que l'égalité de statut entre le français et l'anglais reposait sur trois éléments distincts : égalité de l'accessibilité des services, égalité en matière de présence et de préséance des deux langues officielles, respect de leur qualité.

PARTIE V

Plaintes



en janvier 1977, le juge Marceau, de la Cour fédérale, estima que le ministre avait ce pouvoir et la Cour d'appel de ce même tribunal confirma sa décision.

(Serge Joly et Hugo Tremblay contre Air Canada
 Porté pour la première fois en 1977 devant le juge Legault, de la Cour supérieure du Québec, ce cas n'était toujours pas résolu en fin 1979.

Il a pour origine le dépôt par quelque 200 employés, mécaniciens surtout, des services d'entretien de la base d'Air Canada, à Dorval, d'une pétition demandant à leur employeur un certain nombre de modifications de sa politique sur l'utilisation du français comme langue de travail. Il semblerait que l'une des raisons du long délai apporté au règlement de ce cas soit le besoin de renseignements nombreux et précis dans ce domaine technique fort complexe.

Le juge Legault a demandé l'été dernier aux deux parties de constituer un comité de travail pour étudier les solutions possibles aux problèmes linguistiques afférents aux domaines de désaccord. À l'invitation des parties, notre représentant a assuré la présidence du comité, qui a tenu huit réunions. Fin novembre, un rapport était remis au juge Legault. Il y était noté que bon nombre des points étudiés étaient susceptibles d'aboutir à un accord, mais que la langue de supervision et certains aspects de la traduction technique restaient en litige. Le comité a demandé leur avis à des experts sur ces deux points. Un deuxième rapport devrait être remis au juge Legault au début de 1980 et l'on espère qu'une décision judiciaire suivra peu après.

Que conclure de ces quatre années de confrontations passionnantes et quelquefois passionnées ? Une chose est certaine, elles ont aidé le Canada à faire un grand pas en matière de maturité linguistique. En dépit de leur côté émotionnel, ou peut-être à cause de lui, ces affrontements devraient aboutir à un régime plus raisonnable et mieux pensé en matière de bilinguisme dans les airs. Le voyage touche à sa fin, semble-t-il. Qui s'en plaindra ?

L'institut de formation du ministère des Transports à Cornwall, en Ontario. Nous n'avons pas relevé d'infraction manifeste à la *Loi sur les langues officielles*, mais avons acquis la conviction que l'institut se devait de créer un climat pédagogique favorable à tous ses étudiants. Nous avons donc formulé un certain nombre de recommandations permettant d'assurer que le personnel enseignant, le matériel didactique, le milieu de travail et de vie des étudiants soient totalement bilingues. Étant arrivé de son côté aux mêmes conclusions, le ministère des Transports a fort bien accepté nos recommandations.

Huit mois plus tard, nous révisitions l'institut et avons constaté avec plaisir que le cours sur le contrôle du trafic aérien y était dispensé dans les deux langues et que tous les services y étaient disponibles en français et en anglais. L'on nous a également confirmé que ce cours, qui avait soulevé les premières protestations, se donnerait à l'avenir dans la région du Québec, comme il se dispense déjà dans la région du Centre et celle du Pacifique. L'institut s'est fixé décembre 1980 comme date limite pour offrir tous ses cours dans les deux langues. À tout prendre, il y a lieu de se réjouir des progrès accomplis à l'institut, et nous notons avec satisfaction que la bilinguisation du matériel didactique s'y poursuit à un rythme très normal.

Problèmes juridiques

Toujours sur le front aérien, les tribunaux canadiens restent saisis d'un certain nombre de cas portant sur la définition et la formulation d'un cadre juridique et technique régissant l'emploi des deux langues dans ce domaine.

a) *Serge Joyal et al. contre Air Canada et al.*
 Dans une décision rendue en septembre 1976, le juge en chef Deschênes de la Cour supérieure du Québec a invalidé un article du guide des opérations aériennes d'Air Canada qui obligeait les pilotes de la Société à ne parler qu'en anglais dans la cabine de pilotage, sauf pour les communications avec les passagers. Air Canada reçut alors l'ordre de préparer un lexique français et de traduire les manuels relatifs à l'équipement et aux instruments. Dès mars 1979, Air Canada en appelait de cette décision, appel toujours en suspens.

La Société a néanmoins terminé la traduction des divers documents qui auront probablement été mis à la disposition des pilotes au moment d'aller sous presse.

b) *Association des Gens de l'Air et al. contre l'honorable Otto Lang et le Procureur général du Canada*
 Le point en litige concernait l'autorité qu'a le ministre des Transports de formuler des règlements ou d'émettre une ordonnance statuaire en matière de langue de communication entre pilotes et contrôleurs aériens dans le Québec en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*. Dans la décision qu'il a rendue

Les aiguilleurs du ciel

Les orages qui avaient obscurci nos cieux en matière de contrôle du trafic aérien au printemps 1976 se sont dissipés et il semble que demain le ciel sera plus calme. La grandiloquence et les invectives ont progressivement cédé le pas à un examen raisonné des méthodes en usage ailleurs et à une étude scientifique des données pertinentes. Les témoignages d'experts ont remplacé les jugements souvent aveugles, et les exercices de simulation ont substitué leur fiabilité aux récits alarmistes d'événements survenus . . . dans des pays lointains.

Comment expliquer cette évolution des comportements et l'accueil plácide que l'on a fait au rapport Chouinard-Heald-Sinclair ? A notre avis, c'est tout simplement que la longue série de tests, d'expériences et d'études méticuleusement effectuées sous l'égide du ministère des Transports et de la Commission d'enquête sur le contrôle du trafic aérien au Québec ont eu un effet modérateur remarquable sur tous, à l'exception de quelques irréductibles, et ont mis en lumière le fait qu'« aviation » ne se traduit pas toujours par « anglais ».

Le 5 janvier 1979, Transports Canada remettait à la Commission les résultats des dix-huit mois de tests de simulation conçus pour la mise au point de la méthodologie indispensable à l'introduction du bilinguisme dans les communications air-sol pour le vol aux instruments dans le Québec, sans compromettre en quoi que ce soit le niveau actuel de sécurité. Cette étude des communications en matière de contrôle du trafic aérien est la plus complète jamais effectuée au Canada.

Après plus de trois ans de délibérations marquées par deux séries d'audiences publiques et la publication d'un rapport provisoire, la Commission déposa son rapport définitif le 10 août 1979. Convaincue que le bilinguisme ne comportait aucun risque à cet égard, elle recommandait son extension aux vols à vue et aux vols aux instruments dans tous les aéroports du Québec régis par Transports Canada. Tenant compte des changements majeurs que cela supposait, la Commission assortit cette recommandation de conditions précises constituant pour elle un préalable à la prestation de ces services en français et en anglais. Figuraient parmi elles la nomination d'une mission spéciale d'exécution, la formulation et la diffusion d'une terminologie française normalisée, les modifications réglementaires voulues et la définition de protocoles de contrôle du trafic aérien.

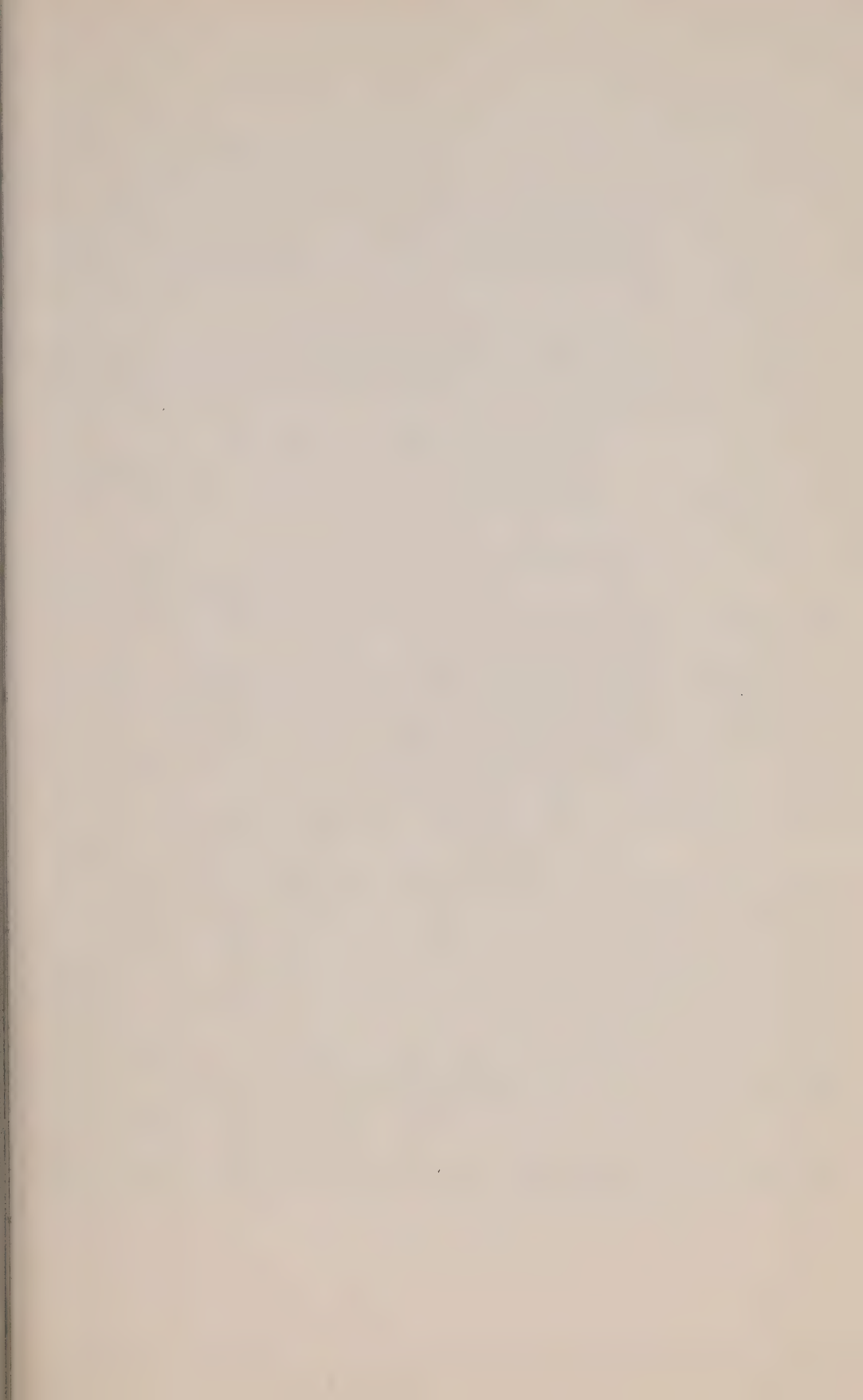
Le gouvernement approuva intégralement le rapport final peu après qu'il ait été remis au ministère des Transports et, dès la fin de 1979, donnait le feu vert au plan mis au point par Transports Canada. Ce plan comportait la bilinguisation des vols à vue dès le 3 janvier 1980 à Mirabel et dès le 1^{er} avril à Dorval. Il en fut ainsi, et le 3 janvier atterrissait pour la première fois à Mirabel . . . dans la langue de Molière, un avion à réaction de Québecair.

L'on se rappellera que dans notre Rapport de l'an dernier, nous rendions compte de notre enquête sur les doléances d'un groupe d'étudiants québécois qui suivaient alors un cours sur le contrôle du trafic aérien dispensé à

La langue de la formation professionnelle

Les langues et l'aviation

PARTIE IV



anglophones lui accordant une sublimine indifférence . . . jusqu'à ce qu'éclate une controverse suffisamment violente ou qu'interviennent des faits qui valent un entrefillet.

L'an dernier a tout de même été marqué d'une légère différence. Propos partisans et prédictions apocalyptiques n'ont pas manqué, bien entendu, mais les éditoriaux nous ont semblé à la fois plus sobres et plus réfléchis. Peut-être est-ce dû au fait que le bilinguisme dans certains de nos aéroports, le dixième anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* ou les jugements récents de la Cour suprême ont évidemment une portée plus grande. Les interprétations des faits sont restées différentes de part et d'autre de la ligne de démarcation linguistique, mais il s'est manifesté un effort évident de compréhension de l'Autre. Nous sommes pour notre part heureux de constater que l'on met davantage l'accent sur les raisons d'être fondamentales et les effets de la réforme linguistique, et un peu moins sur les « ratés » administratifs en la matière.

Disons très clairement pour conclure que le Canada n'atteindra l'équilibre convenable en matière de statut et d'emploi du français et de l'anglais que le jour où toutes les forces vives de la nation pousseront à la roue en faveur de cet objectif. Si nos gouvernements n'ont pas le courage de prendre publiquement et ouvertement position pour une solution honorable de nos problèmes linguistiques, ça n'est pas le public qui le fera à leur place. Nous savons que la bonne volonté est là et que les bonnes volontés sont disponibles. Mais la rumeur lointaine des moulins à prière de l'Himalaya fédéral ne mobilisera personne. La seule vraie réponse est humaine : des programmes locaux d'éducation populaire bien conçus et bien dispensés. Nous les attendons encore . . .

L'examen de cette correspondance indique d'autre part que l'expression des pour et des contre s'intensifie proportionnellement aux montées de notre température politique en matière de langues : en 1973, à l'époque de la mise en vedette de la réforme linguistique; en 1974, au moment du dépôt de la Loi 22 devant l'Assemblée nationale du Québec; en 1976, lors des sommets de la controverse sur la bilinguisation du contrôle du trafic aérien; en 1977, enfin, quand fut déposé le projet de loi 101 au Québec.

Si cela prouve quelque chose, c'est que la connaissance qu'ont la plupart des Canadiens de notre problème des langues officielles ne va pas au-delà de ce que leur en disent localement journaux et télévision. Nos gouvernements ne peuvent certainement pas se vanter d'avoir fait tout ce qu'il fallait pour que la réforme linguistique soit nationalement un sujet de fierté ! Exception faite de publications occasionnelles sur papier glacé, ce sujet semble ne pas figurer, ou peu s'en faut, parmi les priorités des organismes centraux chargés d'en expliquer le sens. Si l'on se fie aux sondages, les Canadiens, que le caractère abstrait du bilinguisme institutionnel laisse pourtant froids, ne voient rien d'anormal à ce que l'on serve le public dans sa langue ou que l'on permette aux parents d'élever leurs enfants en français ou en anglais. À en juger cependant par le comportement promotionnel des gouvernements dans ce domaine, aborder cette question serait comme parler de corde dans la maison d'un pendu. Depuis que le Bureau existe, nous n'avons cessé d'insister sur la nécessité absolue d'*expliquer* aux Canadiens ce qu'est, entraîne inévitablement et signifie la réforme linguistique. À l'an prochain, donc !

Cette absence manifeste de renseignements venant directement de la source est à notre avis loin d'être contre-balançée par le sensationnalisme de la presse écrite et parlée. Croiriez-vous que les deux paragraphes ci-après ont été écrits, il y a 150 ans, par Lord Durham ?

« Les articles des journaux de chacune des deux races sont écrits dans un style aussi différent qu'en France et en Angleterre; les arguments employés pour convaincre les uns sont soigneusement présentés de façon intelligible pour les autres.

« Ces différences de langues provoquent des incompréhensions bien plus graves que les différences d'opinion qui en résultent; elles aggravent les animosités en présentant les événements de tous les jours sous un éclairage entièrement différent. »¹

Nous avons trop souvent l'impression, mais peut-être cela est-il dû à notre réalité géographique, que nos médias ont systématiquement tendance à dénaturer, à dévitaliser la question linguistique, la ramenant chaque fois au niveau des problèmes locaux. S'agit-il d'une particularité fondamentalement canadienne, d'un complot savamment ourdi ou d'une fiction due à nos insomnies de rêveurs fédéraux ? Une chose est claire en tout cas, les médias de langue française ne lâchent pas le morceau, leurs homologues

¹ Notre traduction.

En collaboration avec l'Office national du film, nous avons, à l'intention des fonctionnaires et du grand public, enregistré par magnétoscope un entretien avec le Commissaire et réalisé un diaporama sur sa mission et la nature de la Loi sur les langues officielles. Signaux également une coproduction du Bureau et de l'Office, un court métrage de dix minutes en 35 mm intitulé *IL ÉTAIT DEUX FOIS... TWICE UPON A TIME...*, qui aborde avec humour un certain nombre des difficultés et des avantages associés au bilinguisme. Ce film passera dans les cinémas en 1980.

Signaux, enfin, une réalisation en cours qui semble s'avérer très prometteuse. Il s'agit d'une trousse documentaire et divertissante produite en consultation avec le Conseil des ministres de l'Éducation et qui est destinée en particulier aux jeunes de 13 à 17 ans. Appelée *Explorations*, elle comporte un jeu où se combinent langues et géographie, une carte linguistique du monde et un opusculé mettant en valeur l'importance internationale du français et de l'anglais. Ce matériel et la nouvelle version de la trousse-aventure *Ohi Canada*, dont le succès auprès des jeunes de 7 à 12 ans a été remarquable, devraient être prêts pour la fin du printemps 1980.

Toutes nos activités d'information ont un objectif général bien simple : fournir sans ambiguïté à tous les Canadiens, jeunes et moins jeunes, francophones ou anglophones, le maximum de renseignements précis et aussi intéressants que possible sur les problèmes et les défis que pose le bilinguisme, en même temps que sur la nature de la réforme en cours à cet égard au Canada.

Le courrier du cœur

L'émotivité des Canadiens se révèle à peu près aussi forte vis-à-vis de la question linguistique que des caprices du temps, de l'augmentation des impôts et du prix des spiritueux. En ces matières, chacun trouve toujours à

redire.

Certains jugent même important de s'en expliquer par écrit. Le Bureau du Commissaire reçoit nombre de lettres de plaintes sur les infractions à la Loi ou lui demandant des renseignements et du matériel d'information. Depuis dix ans qu'il existe, notre Bureau échange en outre une correspondance impressionnante avec une quantité considérable d'épistoliers qui tiennent à exprimer leur avis ou à formuler des suggestions relatives à nos affaires de langues. L'analyse de ces lettres s'est révélée pleine d'enseignements sur les effets du programme des langues officielles et sur sa compréhension et son acceptation.

Comme vous pouvez le penser, le contenu de ces lettres va du lyrique à l'impudique. L'on nous a notamment offert très généreusement « d'aider à accroître la compréhension entre Francophones et Anglophones », affirmé « qu'il était impossible d'obtenir un emploi dans les services fédéraux si l'on était unilingue » et, enfin, déclaré sans ambages que le Commissaire n'était rien d'autre qu'un « pourceau analfabète » (sic). L'ouverture de notre courrier n'a donc rien d'une banale corvée administrative !

important dans la vie sociale du si grand nombre des pays dont les Canadiens ont tiré leur héritage culturel. Nous ayant en outre fourni l'occasion de nous voir comme les autres nous voyent, ces échanges ont élargi et renouvelé notre vision de nos propres problèmes.

Le Commissaire n'en a pas moins parcouru le Canada de long en large au cours de l'année. Il a rencontré nombre de ministres et fonctionnaires provinciaux, participé, le 23 janvier, à une réunion du Conseil des ministres de l'Éducation et s'est entretenu, chaque fois que possible, avec des représentants des groupes de langues officielles minoritaires ou de groupes d'intérêt tels les « Canadian Parents for French ». Il a également eu moult entretiens avec des enseignants et étudiants d'universités et de collèges de tout le pays. À tout cela se sont ajoutées, outre son activité à Ottawa, de nombreux contacts avec la presse écrite, la radio et la télévision.

Les bureaux
régionaux

Nos représentants régionaux à Winnipeg et à Moncton ont poursuivi leur travail dans l'Ouest et les Maritimes. Se maintenant en rapport avec divers organismes locaux et les sièges régionaux des ministères et services fédéraux, ils sont à même de déterminer avec exactitude les besoins des habitants de ces régions en matière linguistique et de veiller à ce que les autorités fédérales concernées en soient informées et agissent en conséquence. Bien que quantité de problèmes soient encore portés directement à l'attention de notre bureau d'Ottawa, le nombre de ceux qui trouvent sur place leur solution s'accroît d'année en année.

L'augmentation de nos « services à domicile » constituerait indubitablement un progrès considérable. Au cours de ses échanges de vues avec les membres du Comité, le Commissaire a d'ailleurs suggéré l'ouverture de bureaux locaux à Montréal, Sudbury et Edmonton. Cette question fera l'objet d'un examen plus poussé au cours des mois à venir.

L'information

Ce fut une année bien remplie qui s'est déroulée sous le signe de la création. (voir Annexe C pour ce qui est des détails concernant ses réalisations, projets et dépenses).

Un événement marquant a été le lancement de *Langue et société/Language and society*, trimestriel dont la raison d'être est de diffuser renseignements et opinions sur les questions de langues intéressant les Canadiens et de fournir une tribune favorisant leur discussion. Ce premier numéro, qui était consacré au dixième anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, a bénéficié de la contribution d'un nombre impressionnant de Canadiens éminents étroitement associés à la réforme linguistique. Les numéros à venir réuniront des articles qui permettront d'informer mieux encore, de passionner peut-être, parlementaires, enseignants, étudiants et écoliers, gens d'affaires, fonctionnaires et membres du grand public.

Nous avons également diffusé au cours de l'année écoulée une nouvelle brochure sur le rôle du Bureau et mis à jour nos dépliants relatifs à la *Loi sur les langues officielles* et les droits linguistiques à l'échelle fédérale. À ce jour, nous avons distribué quelque 200 000 exemplaires de ces publications dont la faveur, du moins nous l'espérons, devrait se maintenir auprès du public. Sont actuellement en cours de préparation toute une série d'affiches et de documents audiovisuels.

Le Bureau du Commissaire

Loin des oreilles, loin du cœur... Paraphrase peut-être osée mais combien descriptive de la situation canadienne en matière de langues officielles. Si le spectaculaire détraite invariablement la chronique, l'explication obstinée du pourquoi et du comment de la réforme linguistique soulève, semble-t-il, encore moins d'intérêt que les mots croisés du samedi ! C'est pourquoi le Bureau s'est toujours efforcé de garder l'oreille du public et des médias afin de les sensibiliser au maximum à la question linguistique. Nous avons poursuivi sans relâche cette année nos efforts multiformes, parcourant à cet effet tout le Canada et visitant certains pays ayant avec nous des analogies sur ce plan.

Dans la capitale

Dans la capitale nationale, le Commissaire a maintenu ce qui est devenu une tradition précieuse : les rencontres avec le Premier ministre et les chefs de l'opposition, avec un bon nombre de ministres et de hauts fonctionnaires. Individuelles ou collectives, ces rencontres ont permis au Commissaire de mieux situer la perception des problèmes linguistiques par les divers responsables d'Ottawa et, nous l'espérons du moins, aux chefs politiques et hauts fonctionnaires d'avoir un meilleur aperçu de la mission du Bureau du Commissaire et de son action en faveur de la réforme linguistique.

Particulièrement importante à cet égard est notre comparution annuelle devant le Comité des prévisions budgétaires en général. Cette année, dès la session d'ouverture, le Commissaire a tenu à souligner l'importance qu'à titre de mandataire du Parlement, il attache à ces rencontres. Elles sont pour lui autant d'occasions d'échanges de vues directs avec les élus du peuple et permettent au Parlement «... de remplacer nos activités dans le contexte plus vaste des progrès obtenus au nom de la Loi sur les langues officielles et de définir les priorités futures».

Cette réunion et les deux qui l'ont suivie ont donné lieu à des discussions fructueuses sur différents points qui inquiétaient les membres du Comité... et leurs électeurs. Elles ont notamment permis au Commissaire d'exposer en détail au Comité la philosophie et les activités du Bureau et de lui rendre compte de l'emploi qu'il avait fait des fonds publics. Comme nous l'avons mentionné plus avant, bien mieux que ne le permet le système actuel, l'institutionnalisation de rencontres avec un comité permanent du Parlement favoriserait une étude approfondie des problèmes fondamentaux, la promotion de la réforme linguistique et la compréhension chez les Canadiens.

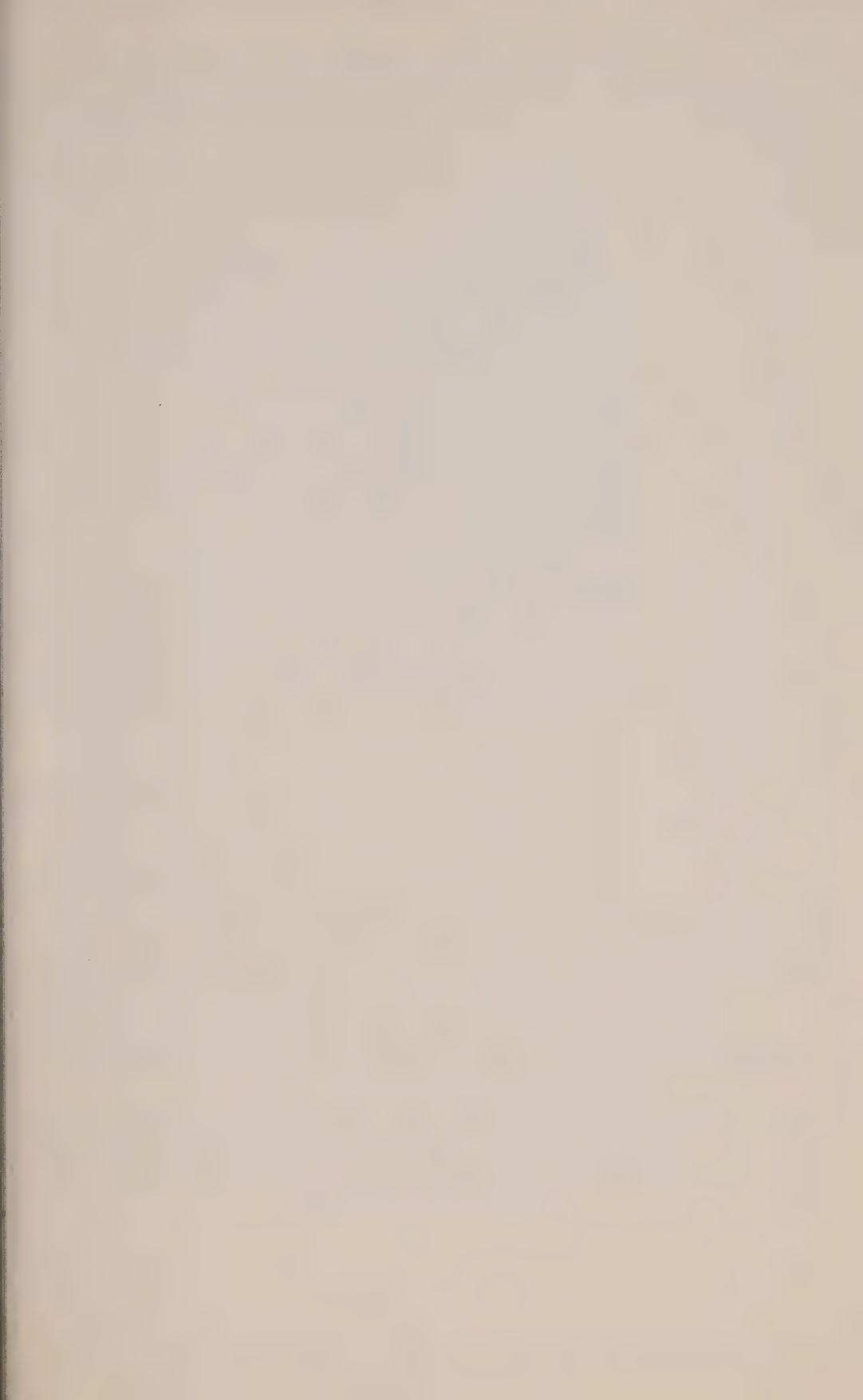
Par monts et par vaux

Durant l'année, chacune des provinces, les Territoires du Nord-Ouest, les États-Unis et un certain nombre de pays européens ont reçu la visite du Commissaire. Lors de ses passages à Washington, Bruxelles, Luxembourg, Londres, Paris et Rennes, en Bretagne, il a rencontré des ministres, hauts fonctionnaires, des ombudsmen, des représentants d'organismes internationaux et de groupes linguistiques minoritaires.

Les entretiens, discussions et réunions à l'étranger permettent de mieux comprendre comment les autres abordent les problèmes de langues et de situer plus précisément la mesure dans laquelle ces derniers jouent un rôle

Information

PARTIE III



du public ont droit aux services dans leur langue . . . et un nombre certain de fonctionnaires sont payés pour être bilingues;

- en limitant impérativement la longueur des documents traitant exclusivement de modalités administratives internes, comme les descriptions de fonctions;
- en vérifiant régulièrement les processus aboutissant à des traductions, de façon à mettre à jour les violations flagrantes des règles établies et à ce que les gestionnaires restent attentifs à ce problème.

La différence est fondamentale entre un milieu de travail où le français et l'anglais sont deux cartes d'égale valeur et un autre où le jeu est truqué par l'abus du recours au Bureau des traductions. Ce n'est certainement pas cette dernière formule qui donnera une authentique égalité statutaire à nos deux langues officielles.

d'un seul coup. Nous estimons tout de même que certains de ces abus sont tellement évidents qu'ils en deviennent aveuglants et que, dans ces cas, sans procéder pour autant à une ablation chirurgicale de l'organe entier, l'on devrait tout au moins installer des garrots avant que ne se produise une exsanguination totale.

La valeur du service

Cette même année a vu le Bureau des traductions lancer une enquête sur la satisfaction de ses clients auprès d'une soixantaine de ministères. À première vue, ses résultats semblent positifs. Sur l'ensemble des enquêtes, 4 % seulement ont exprimé leur insatisfaction, tandis que 47 % se sont déclarés plus que satisfaits. Les 49 % qui restent se situaient « sur la ligne de partage des eaux ». Comme cependant ce questionnaire définissait la satisfaction du client selon la mesure dans laquelle le service répondait à ses attentes, n'y répondait pas, ou les dépassait, il n'a peut-être pas été au fond des choses. Ainsi, 17 % des clients se sont dits mécontents de la longueur des délais de traduction, réaction peu surprenante lorsque l'on constate que dans 37 % des cas le Bureau n'a pas réussi à respecter les dates limites demandées. Que penser en outre, parlant maintenant qualité, du fait que 22 % des déclarants ont admis n'avoir qu'une très faible connaissance de la langue dans laquelle les textes avaient été traduits ?

Rien de ce qu'ont apporté ces deux enquêtes n'ajoute beaucoup à nos observations de l'an dernier ni n'invalide formellement les assertions selon lesquelles les ministères continuent à recourir abusivement à la traduction, n'exercent pas de contrôle sérieux et admettent quelquefois le bâclage en la matière dans le seul but de répondre à la lettre de la Loi sur les langues officielles, sans prêter attention à son esprit. Le Bureau, c'est certain, essaie d'apprendre aux ministères la manière la plus efficace d'utiliser ses services, comme le prouve la publication intitulée *D'une langue à l'autre*, qu'il leur a distribuée l'an dernier. Malheureusement, ce document ne met pas suffisamment en lumière le fait que la demande de traductions inutilisées reste trop élevée, en particulier de l'anglais vers le français. Le rapport traductions à partir de l'anglais/traductions à partir du français est toujours de 12/1, ce qui est manifestement exagéré. Cela produit évidemment une quantité impressionnante de textes français mais ne stimule guère l'emploi du français comme langue de rédaction.

L'un des moyens de bloquer le retour constant vers la langue de la majorité est de mettre un embargo effectif sur les traductions non nécessaires :

- en interdisant, dans les régions bilingues du pays, les traductions non essentielles de notes de service et autres documents de travail internes qui ne sont souvent traduits que parce que certains fonctionnaires (en général supérieurs) ne les comprennent pas dans leur langue d'origine;
- en insistant pour qu'autant que faire se peut, ces mêmes notes de service, mémoires et rapports soient rédigés dans la langue de leur auteur;
- en exerçant, dans les régions bilingues, des coupures sévères dans les traductions de lettres, à l'arrivée et au départ, lorsque ces traductions correspondent purement et simplement à l'incapacité des fonctionnaires de comprendre la langue de leurs correspondants; les membres

fédéral va, de lui-même, trouver son point d'équilibre. Que l'arbre ne masque pas la forêt, ni les chiffres la réalité, alors que nous ne poursuivons qu'un seul but : une collaboration véritable. Jean Bodin, philosophe français du XVI^e siècle, avait mille fois raison de dire : « Il n'est de richesse que d'hommes. »

La traduction :

se payer de mots

Notre dernier Rapport annuel avait exposé sans ambages ce que nous pensions de la traduction et de l'abus qui en est fait. Nous y déclarions notre doute que l'énorme volume des traductions, sans parler de leur coût croissant, contribue aussi effectivement aux objectifs linguistiques officiels que semblaient le laisser supposer les chiffres. Nous faisions état des nombreuses preuves laissant pour le moins à penser qu'un certain nombre de traductions n'étaient pas vraiment justifiées et qu'elles étaient en outre entachées d'un manque de coordination et hélas ! d'une qualité douteuse :

corps énorme et cerveau . . . limité.

Notre vive réaction face aux excès en cette matière s'est traduite en 1979 par des résultats souvent très classiques. Tout d'abord au Conseil du trésor. En réponse à nos doutes quant à l'utilité d'interminables descriptions de fonctions dans les deux langues pour des raisons à notre avis bien plus techniques qu'autres, il nous fit savoir que, bien que ces descriptions n'aient évidemment pas besoin d'être interminables, elles n'en sont pas moins essentielles car, en fin de compte, elles exposent les termes d'un contrat entre employeur et employé. Raison de plus, pourrait-on penser, pour qu'elles soient courtes, claires et précises. Ayant livré ce baroud d'honneur, le Conseil du trésor a ensuite décidé en octobre dernier d'envoyer un questionnaire à un certain nombre de ministères pour essayer d'y voir un peu plus clair en matière de justification et de destination finale des diverses traductions.

Fondée sur un échantillonnage global des demandes de traduction de septembre 1979, cette enquête a déjà révélé des habitudes qui ne font que renforcer nos soupçons. C'est ainsi que près de 60 % des traductions sont purement à usage interne et 14 % d'entre elles effectuées au profit d'un seul destinataire. Si l'on ajoute à cela que 12 % des demandes de traduction vers le français émanent d'auteurs francophones qui, pour des raisons que nous préférons laisser dans le vague, produisent leurs textes en anglais, le tableau ne fait que se noircir. Les résultats de cette enquête soulèvent à leur tour toute une série de questions. Comment, par exemple, faut-il interpréter le fait que 25 % des déclarants pensaient qu'il était peu probable que la version traduite de leurs textes soit lue par ceux auxquels elle était destinée ?

Bien que cette enquête ait objectivement renforcé nos doutes purement intuitifs sur le bien-fondé de certaines traductions, rien à notre connaissance n'a été fait depuis pour remédier à cette situation. Peut-être, on ne nous l'a pas caché, notre réaction ne fait-elle que refléter notre méconnaissance des réalités administratives et qu'il n'est jamais bon de vouloir tout bouleverser

international, elle est faible au ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources;

- pour un Francophone dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, il y en a environ cinq dans celle du Soutien administratif, alors que ce rapport est à peu près de un pour un chez les Anglophones;
- pour un Francophone ayant un salaire supérieur à \$ 25 000 en 1978, il y en avait douze qui gagnaient moins, ce rapport étant de sept pour un chez les Anglophones.

Une lettre ouverte au Ministre d'État, président du Conseil du trésor, prétendait que non seulement les Francophones sont sur-représentés dans le Québec, mais aussi « représentés hors du Québec dans une proportion bien supérieure à celle de Francophones dans la population ». Sachant que, globalement, les Francophones n'occupent dans la Fonction publique pas plus de 26 % des postes, on se demande par quel tour de magie ils pourraient être partout sur-représentés ! La réponse est bien simple : il n'y a en fait dans le Québec que 18 à 19 % des fonctionnaires fédéraux et donc, très logiquement, la proportion de Francophones dans la Fonction publique fédérale s'en trouve augmentée d'autant pour en arriver au chiffre national. Cela ne diminue en rien la validité de la prétention selon laquelle les Anglophones sont sous-représentés dans la Fonction publique fédérale au Québec et qu'il nous faille régler ce problème. Nous en avons déjà fait part aux autorités responsables et 1980 devrait voir une représentation plus équilibrable s' amorcer dans ce domaine.

En ce qui concerne la décennie qui s'ouvre, nous pensons que les taux de participation vont continuer d'eux-mêmes à se stabiliser dans des limites générales correspondant au partage linguistique officiel de notre population. Nous sommes également d'avis que nous nous orientons vers une homogénéisation plus prononcée des répartitions régionales, hiérarchiques et ministérielles. Nous verrons par compte avec beaucoup de réticence l'entréement des fonctionnaires dans tous les secteurs en groupes strictement « proportionnalisés » jusqu'aux bouts de guêtres ou de culottes.

Encore une chose, très importante : la participation est moralement insupportable du désir de travailler et d'exercer ses responsabilités dans sa langue. Malheureusement, les choses étant une fois de plus ce qu'elles sont, la minorité francophone canadienne, du fait précisément de sa minorité quantitative, n'aura jamais sur ce plan les mêmes chances que la majorité anglophone.

En conclusion, l'on peut affirmer que la francophonie canadienne a maintenant bien davantage à dire et bien plus de pouvoirs en matière de prise de décisions qu'elle n'en avait en 1965 ou en 1970, même si bien souvent il lui faut pour cela engager la partie sur le terrain et dans la langue de la majorité. Si certains choisissent l'autre voie en s'orientant vers le Québec, cela prouve qu'ils peuvent enfin travailler en français dans cette province. Peu à peu se crée une tradition de Francophones travaillant en français et, le nombre d'Anglophones maniant le français avec aisance allant en augmentant, il y a toutes raisons d'espérer que le bouillon de culture linguistique

Les tendances récentes

Si, par contre, les choses étant ce qu'elles sont, l'on veut reconnaître la Fonction publique pour ce qu'elle est — un ensemble circonstanciel d'organismes aux fonctions diverses — il faut bien admettre que la représentation et la participation en son sein de nos deux groupes linguistiques officiels sont aussi ce qu'elles sont : une mixture d'une nature assez particulière dont la composition variera en fonction de divers facteurs, dont :

- les accords fédéraux-provinciaux sur les partages de pouvoirs, la décentralisation de certains secteurs, comme la police ou l'environnement, n'étant pas la même dans tous les cas;
- les compétences ministérielles fédérales comparativement à la carte des ressources canadiennes, dont deux exemples frappants sont la Commission canadienne du blé et le ministère des Pêches et Océans;
- les différences de conception en matière d'enseignement qui jouent sur les disponibilités de spécialistes en telle ou telle discipline;
- les possibilités linguistiques du marché de la main-d'œuvre vis-à-vis des exigences linguistiques de la Fonction publique fédérale.

Aucun de ces facteurs n'implique que l'équitéabilité de la participation restera un songe-creux de la statistique, ni que les choses sont actuellement aussi près de l'idéal que l'on puisse l'espérer dans ce bas monde. Ils signifient simplement que nous devrions pouvoir en arriver à une « proportionnelle » globale équitable, à condition de ne pas vouloir couper toujours et partout les cheveux en quatre. À notre avis, bien plus qu'un objectif abstrait gravé dans la pierre, la participation restera toujours une affaire de tendances : favorables, contraires ou tout simplement neutres.

Ceci dit, les données statistiques des dernières années nous permettent de discerner certaines tendances que nous allons examiner avant de passer aux aspects de ce problème bien plus importants que l'étude d'arides pourcentages. Notons tout d'abord l'augmentation de la présence dans la Fonction publique de Francophones de langue maternelle, que l'échantillon-Fonction de la Commission B-B avait établi à 21,5 % en 1965 et qui, selon les chiffres sur la langue officielle première fournis par la Commission de la fonction publique, était passé à 26,2 % en 1978. Compte tenu des problèmes de définition que nous avons déjà évoqués, l'augmentation est en réalité plus importante que ne le suggèrent ces pourcentages. Relevons par contre que cette courbe à la hausse s'est stabilisée depuis quelques années et que depuis 1976 les fonctionnaires francophones ont simplement maintenu leurs positions en termes de proportion globale.

Ces mêmes chiffres piquent la curiosité et donnent lieu à des controverses lorsque l'on se donne la peine de procéder à leur ventilation géographique, la répartition des Francophones dans la région de la capitale nationale, mais trop faible dans le reste de l'Ontario et au Nouveau-Brunswick;

- leur présence varie considérablement suivant les organismes : élevée par exemple au sein de l'Agence canadienne pour le développement
- leur présence est proportionnellement trop élevée dans le Québec et dans la région de la capitale nationale, mais trop faible dans le reste de l'Ontario et au Nouveau-Brunswick;
- leur présence est proportionnellement trop élevée dans le Québec et se révèle alors très inégale, notamment dans les secteurs suivants :

participation, de contribution aux travaux scientifiques et techniques effectués en français par des Canadiens francophones dans le secteur privé aussi bien que dans le secteur public. Cette révision aurait trois objectifs essentiels :

- déterminer l'étendue actuelle et potentielle des travaux scientifiques et techniques effectués en français et définir les besoins à court et à long termes pour leur développement;
- fixer les priorités de la contribution du gouvernement fédéral aux programmes de développement de ces travaux et préciser le rôle à jouer par chacun des organismes fédéraux intéressés;
- prendre des dispositions permettant la mise en place d'un organisme fédéral regroupant les compétences voulues et chargé de coordonner l'ensemble des efforts fédéraux.

La science, plus que jamais, « est le résultat de nos erreurs passées » comme le disait Saint-Exupéry, mais n'en est pas pour autant un monstre sacré. Si les entreprises scientifiques du gouvernement fédéral doivent correspondre aux besoins de tous les Canadiens, il n'y a pas de place chez elles pour l'étroitesse d'esprit, qu'elle soit linguistique ou institutionnelle.

Équitabilité de la participation : **des rapports égaux**

La pierre de touche de la langue de travail est l'équitabilité de la représentation de nos deux langues officielles dans la Fonction publique fédérale. Le principe voulant que Francophones aussi bien qu'Anglophones aient leur mot à dire quant au fonctionnement de la machine administrative fédérale est aussi vieux que le Canada, mais les années lui ont porté de sérieux coups.

La proposition selon laquelle la représentation des Canadiens des deux groupes linguistiques officiels au sein de la Fonction publique doit être équitable, que ce soit en termes de nombre ou de responsabilités, n'a pas été suivie de résultats extraordinaires, même au cours des dix années qui viennent de s'écouler. Cela étant dit, constatons cependant qu'une évolution marquée est intervenue depuis 1965 (voir Annexe A).

Bien que la participation soit de toute évidence bien autre chose qu'une simple répartition à la proportionnelle et que le gouvernement ait refusé de fixer des « contingents » linguistiques pour la Fonction publique, les chiffres restent nos principaux indicateurs des progrès accomplis... en même temps que la principale cause d'incompréhension et de manque de confiance. Le problème n'est pas simple, ne serait-ce qu'en matière de définitions : nombre d'employés sont officiellement anglophones alors que leur langue maternelle n'est pas l'anglais; nombre d'autres sont des Francophones d'origine mais mentionnent l'anglais comme leur langue officielle préférée. Les données brutes « Anglophones » et « Francophones » varient donc très librement en fonction des circonstances et selon la manière dont est posée la question. En fait, cela n'a pas une importance majeure sauf si l'on estime que la participation dans la Fonction publique doit, calculée en main, correspondre exactement à la composition de notre société.

puissent en avoir certains, l'anglais n'est pas la langue maternelle de la très grande majorité des habitants du monde, sans parler de beaucoup de nos compatriotes.

Ne sous-estimons cependant pas l'énorme avantage que les circonstances présentes donnent aux spécialistes anglophones, y compris en ce qui concerne leur recrutement par la Fonction publique fédérale. C'est comme ça, et nul n'y peut rien. Par contre, cela ne doit en aucune façon nous empêcher d'avoir recours aux hommes de sciences franco-canadiens dont les connaissances nous sont précieuses et que le système fédéral se doit d'employer pour mettre en place des organismes scientifiques où le français soit une langue de travail normale.

Quand l'amateurisme régit le professionnel

La promotion du français comme langue de travail dans le monde scientifique-technologique, Office national de l'énergie, Communications, Pêches et Océans, Conseil national de recherches, Sciences et Technologies, Statistique Canada, n'est pas la langue maternelle de la très grande majorité des habitants du monde, sans parler de beaucoup de nos compatriotes.

Nul ne sera surpris d'apprendre que les organismes n'ayant que des rapports peu suivis avec les institutions d'enseignement et de recherches ou les établissements industriels essentiellement francophones, ne se donnent pas la peine d'intensifier leur utilisation du français. Mettant allégrement la charrette avant les bœufs, l'on maintient à un niveau minime le volume des organismes scientifiques et techniques fédéraux dans le Québec par rapport au reste du Canada. Agriculture, Défense nationale, Transports, Environnement, Pêches et Océans, Conseil national de recherches, Sciences et Technologies, Statistique Canada, Office national de l'énergie, Communications, Pêches et Océans, Conseil national de recherches, Sciences et Technologies, Statistique Canada, n'est pas la langue maternelle de la très grande majorité des habitants du monde, sans parler de beaucoup de nos compatriotes.

Un bon commencement serait d'essayer d'intensifier la présence fédérale scientifique dans les régions francophones, comme en a convenu le Conseil national de recherches. Mais, compte tenu de la dominance de l'anglais comme langue d'échange dans le mode scientifique, il nous faut attaquer le problème à sa racine. Bien trop souvent, le fédéral s'est comporté à cet égard avec une affable négligence.

Les ministères qui devraient montrer la voie en la matière sont beaucoup trop « bloqués » psychologiquement et matériellement pour jouer ce rôle, et seule une stratégie globale aurait des chances d'avoir un effet marqué. Le gouvernement fédéral a le devoir de réviser la totalité de ses modes de

'exemple; b) tenir des réunions bilingues avec procès-verbaux bilingues; c) insister sur la présentation de documents rédigés dans la langue de leur auteur; d) rédiger directives et évaluations, ou les formuler verbalement, dans la langue de leurs subordonnés; e) vérifier régulièrement que ces règles de comportement sont effectivement mises en œuvre dans l'ensemble du secteur dont ils sont responsables.

Au moment où nous mettons sous presse, nous apprenons que le Conseil du trésor aurait pris conscience de la mesure dans laquelle les « impropriétés » en matière de langues de travail sont dues à l'inertie, à la paresse intellectuelle et aux illusions de toutes sortes. Il aurait l'intention de lancer, de la base au sommet de la Fonction publique, des opérations pilotes de coopération linguistique avec la participation lucide du personnel concerné, afin d'en arriver à l'instauration d'un climat de confiance réciproque. Nous souhaitons sincèrement que cette entreprise réussisse pleinement, car il était plus que temps que l'on s'attaquât à l'aspect humain de cette difficile question.

Sciences et langues :

un difficile rapprochement

Que l'on parle organismes fédéraux ou autres, rien, mieux que le secteur scientifique, n'illustre le besoin d'adapter la réforme linguistique aux différents milieux. Dès 1966, alors que le Premier ministre de l'époque signalait l'existence de « problèmes spéciaux et difficultés particulières », ceux qui œuvraient dans certains domaines scientifiques et techniques savaient que l'instauration du bilinguisme y nécessiterait, comme en convenait M. Pearson, la mise en place d'« un programme à long terme qui comporte des mesures efficaces ». Programme d'action à long terme il y a eu, mais quant à son efficacité . . .

Le facteur le plus contraignant en la matière est que sciences et technologie ne connaissent pas de frontières et que les découvertes se publient dans la langue susceptible de leur donner la plus large audience. Cette langue est le plus souvent l'anglais, et le Canada, comme tous les autres pays du monde, emploie cette langue du simple fait de sa transcommuniquabilité internationale.

De là à conclure que « l'anglais est la langue de la science », il y a un abîme que certains n'hésitent pas à franchir, mélangeant sans scrupule langue de travail et langue de communication. Même sur ce dernier point d'ailleurs, ce serait une erreur de croire que tout ce qui vaut la peine d'être publié l'est en anglais. Toutes autres choses mises à part, considérons en outre les effets que cet unilinguisme agressif peut avoir sur notre « position concurrentielle sur le plan international », comme l'a d'ailleurs si bien fait remarquer la Commission présidentielle américaine dont il a été précédemment question. Il serait plus que présomptueux d'ignorer le fait que des recherches et des découvertes scientifiques sans nombre s'effectuent en permanence dans de nombreuses langues, dont le français, malgré la marée de manuels et de revues spécialisées qui inonde le monde d'anglais. Quelque dépit que

« Si certains employés hésitent à exercer leurs droits linguistiques ou éprouvent des difficultés à s'acquitter de leurs obligations linguistiques, les ministères devront, comme l'un d'eux l'exprimait dans son plan, « voir à ce que cette attitude (hésitation) ne soit pas le résultat de contraintes dans le milieu de travail. »

C'est une douce plaisanterie que d'affirmer que l'élimination des « contraintes dans le milieu de travail » provoquera une évolution des attitudes quant à l'utilisation des langues au travail. Bon nombre de ces contraintes ont déjà disparu, mais l'emploi du français n'en a pas pour autant fait un bond en avant. La réalité, préoccupante, est que malgré la présence réelle de fonctionnaires de langue maternelle française, son utilisation reste, proportionnellement à leur nombre, terriblement restreinte. Notre histoire joue de toute évidence un rôle important dans cette anomalie, les Francophones ayant été trop longtemps obligés de s'adapter à un milieu anglophone et à l'unilinguisme de leurs collègues et supérieurs. Cette vérité énoncée, pouvons-nous dire que l'on fait maintenant tout ce qui est possible pour promouvoir l'équité dans ce domaine ?

Pour un climat favorable

Tout en rendant hommage à ceux qui, dans les deux groupes, ont essayé de briser ces moules contraignants, nous sommes obligés de répondre non. Il demeure plus que jamais nécessaire non seulement de faire sauter les contraintes existant encore, mais d'instaurer un climat de gestion favorable à l'expansion du français. Les facteurs en jeu sont nombreux, à commencer par l'empressement manifeste des ministères, hauts dirigeants et cadres de tous niveaux non seulement à admettre mais à encourager l'exécution de travaux en français en leur donnant la même valeur qu'aux textes rédigés en anglais. Si les documents en français sont considérés comme du matériel secondaire ou comme un produit traduisible pour une utilisation ultime en anglais, ce qui aurait dû être une motivation devient un puissant élément de division.

Le gouvernement doit une fois pour toutes se rendre compte de l'effet nocif des demi-mesures, de la tolérance de l'utilisation du français, de la perpétuation d'un bilinguisme facile aux postes de commande; tout cela ne fait que pousser les Francophones tiers de ce qu'ils sont à se diriger vers des régions ou des ministères où leur langue a réellement droit de cité. La sur-représentation des Francophones dans la Fonction publique fédérale au Québec (et contre laquelle protestent à juste titre les Anglo-Québécois) peut certainement être perçue comme une séquelle dangereuse de la sous-utilisation traditionnelle du français à Ottawa, Sudbury, Moncton et ailleurs.

Si, honnêtement, nous estimons que le travail peut et doit s'effectuer simultanément dans nos deux langues dans une région, un ministère ou un service, les sous-ministres, leurs adjoints et toute la pyramide des responsables qu'ils dirigent doivent savoir et bien savoir que :

- toute tentative ouverte ou camouflée, officielle ou officieuse, de limitation de l'emploi légitime du français ou de l'anglais sera sévèrement punie;
- tous les intéressés devront délibérément promouvoir l'utilisation équitable des deux langues officielles. Pour cela ils devront : a) donner

les fonctionnaires. Le Conseil du trésor a fait procéder en 1977, puis en 1978, à des sondages annuels révélateurs sur cette utilisation dans les principales régions bilingues du pays (voir Annexe A). L'élément le plus frappant que l'on retire de cette analyse n'est pas que l'utilisation de l'anglais reste encore disproportionnée — malgré les progrès — mais que l'emploi des deux langues ne correspond pas particulièrement bien à ce qu'il devrait être en fonction des postes « déclarés bilingues ». C'est que, dans la vraie vie administrative, des titulaires de postes unilingues emploient les deux langues alors que des fonctionnaires occupant des postes bilingues n'en emploient qu'une seule !

Pas important direz-vous ? Mais si, c'est important, car il nous faut *effectivement* savoir pourquoi les choses sont ce qu'elles sont dès qu'il s'agit d'utilisation d'une langue ou d'une autre. L'une des inconnues auxquelles nous nous heurtons est la dimension humaine en cause lorsque l'on imagine, sans difficulté, un modèle de structure où les postes de différentes natures s'entrelacent en toute élégance. Comme l'a dit Alain Birou, « l'administration des choses ne saurait tenir lieu de gouvernement des hommes ».

Lecteurs, ne croyez pas que nous dénigrions les modèles, car un régime linguistique débridé est impensable, à moins que tous les Canadiens ou à peu près ne soient bilingues ou que l'on dispose d'un système universel de traduction simultanée. Notre jeu nécessite donc des règles, et une fois cela bien admis, restera à faire la distinction entre les vices de forme et les comportements peu sportifs. Disons seulement qu'il existe un énorme écart entre les possibilités théoriques de travailler dans sa langue et les occasions

ou les incitations permettant de le faire.

Possibilités et contraintes

Que conclure d'un examen lucide de la situation respective actuelle du français et de l'anglais dans l'administration fédérale ? Une première constatation saute aux yeux : partant de très bas, le français cherche à se faire sa petite place bien à lui et donc à se concentrer là où il peut s'épanouir. Étant donné l'écrasante majorité unilingue anglophone, les fonctionnaires de langue française recherchent tout naturellement les situations où celle-ci bénéficie d'une prédominance naturelle. L'utilisation du français dans les services fédéraux du Québec a donc considérablement augmenté depuis 1967, phénomène qui a son tour incite les fonctionnaires francophones à considérer le Québec comme l'endroit où ils ont le plus de chances de pouvoir travailler en français, bien plus encore que dans une capitale où le bilinguisme ne tourne pas toujours rond.

Mais, à l'échelle de l'ensemble de notre jeu, cet accroissement de l'utilisation du français dans le Québec n'augmente en rien les chances de son utilisation ailleurs, que ce soit à Ottawa ou dans certaines parties du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario. Il est donc évident que dans les régions bilingues, où le français ne jouit pas d'une prédominance naturelle, il est besoin d'un effort sortant de l'ordinaire pour prévenir sa mise à l'écart. Et, croyez-le bien, il ne s'agit pas la simplement de formuler des exigences linguistiques et de fournir des mécanismes de soutien . . . puis de laisser faire la nature. Constatons d'ailleurs à cet égard que le rapport gouvernemental diffusé en novembre dernier et intitulé *La réforme linguistique* admet le problème, mais qu'il ne brille guère au chapitre des solutions :

Conventions collectives

D'un point de vue médical, l'on peut dire que les conventions collectives correspondent à des « irrégularités occasionnelles et incontrôlables » de notre système de services aux minorités linguistiques. En bref, les clauses relatives à l'ancienneté gardent une présence indue en matière d'organisation des services dans les deux langues. Comme par hasard, chaque fois qu'on est en passe de pouvoir fournir au public minoritaire tant soit peu des services dont il a besoin, l'on découvre que l'agent-clé dont on avait besoin a exercé son droit prioritaire d'aller ailleurs faire autre chose.

Certains ministères et organismes ont imaginé des solutions de dépannage, comme de se doter d'un surplus de capacité bilingue pour compenser les contraintes de cette règle de l'ancienneté, mais il est temps de mettre fin à cette fuite administrative devant ses responsabilités. Si les services dans les deux langues doivent faire l'objet de négociations, négociations-ouvertes au lieu d'emprunter des voies détournées. Le gouvernement a bien négocié une rémunération des connaissances linguistiques qui s'est traduite par la fameuse prime. Pourquoi aurait-il peur de négocier en matière de services ? N'est-ce pas là un domaine où le Conseil du trésor pourrait définir une position commune aux employeurs fédéraux, et cela à l'avantage de tous, les contribuables en particulier ?

Langue de travail

Il y a déjà douze ans que la Commission B-B relevait l'« unilinguisme » du travail au sein de la Fonction publique fédérale, ce qui l'amenait à déclarer :

« Pour les fonctionnaires qui ont le français pour langue maternelle, l'aptitude et la disposition à travailler en anglais semblent des conditions de promotion dans la fonction publique La plupart de ceux pour qui le français était langue de travail optimale au début de leur carrière déclarent que c'est maintenant l'anglais, ou qu'ils peuvent travailler indifféremment dans l'une ou l'autre langue. »

Malgré ce constat sans équivoque de l'assimilation des fonctionnaires, la volonté du Parlement quant à l'utilisation du français et de l'anglais dans l'administration fédérale ne fut pas nettement exprimée dans la *Loi sur les langues officielles*, mais simplement présumée découler de l'égalité statutaire des deux langues affirmée dans son article 2. Les langues de travail ont connu depuis lors un destin mouvementé, le principe de leur égalité recevant l'appui de la résolution parlementaire de 1973 sur les langues officielles, le renfort des jugements de divers tribunaux et l'aide des directives des organismes centraux. Leur utilisation effective a cependant été le jouet des forces humaines en présence, dont on peut dire qu'elles ont parfois manqué d'humanité.

L'emploi des langues : franc-tireur ou franc-parler

Pour la première fois depuis plus de dix ans, nous pouvons enfin parler en connaissance de cause de l'utilisation réelle des deux langues officielles par

certaines catégories de Canadiens du droit fondamental à une information financée par tous.

Les subventionnés et les tierces parties

Nous nous demandons toujours comment il se fait que le Conseil du trésor n'ait pas encore réussi, malgré les pressions, à formuler à l'intention des ministères des lignes directrices satisfaisantes en matière d'emploi des langues officielles pour la passation de contrats ou l'attribution de subventions. La réponse nous aurait-elle déjà été donnée par Ponce-Pilate ? Il est indispensable que les obligations linguistiques des tierces parties envers les clients, les entrepreneurs et le public (Anglophones et Francophones) soient clairement définies chaque fois que des fonds fédéraux sont en cause, que ce soit pour l'exécution d'un programme ou promouvoir une activité communautaire.

Les organismes non gouvernementaux dont les entreprises sont financées en totalité ou en partie par les deniers publics sont fort nombreux, ce qui entraîne pour ces organismes des obligations morales aussi bien que légales. La véritable difficulté à cet égard n'est pas d'obtenir de ces tierces parties leur accord sur le respect de la *Loi sur les langues officielles*, mais de les aider à satisfaire à leurs obligations à cet égard. Très peu nombreux sont à notre connaissance les organismes privés d'envergure nationale ou locale qui aient une notion précise des moyens de répondre aux besoins de leurs propres membres ou du public lorsqu'ils sont représentés nos deux collectivités officielles. Ils accepteront, bien entendu, que l'Administration les soulage des frais de traduction, mais ne savent pas trop comment obtenir une participation concrète des deux groupes. Là encore, les organismes centraux qui agissent dans ce domaine, notamment le Secrétariat d'Etat, pourraient organiser pour les agents fédéraux des séminaires essentiellement fonctionnels sur cet aspect du financement public.

Il est également nécessaire que l'administration fédérale n'ait pas peur de se salir les mains en allant farfouiller dans ce qui se passe sous ses auspices et, au besoin, de donner le coup de barre permettant aux intéressés de respecter les règles du jeu. Exemple de circonstance : les rapports de Sport Canada avec les diverses organisations sportives autonomes qu'il finance. Dans la mesure, en effet, où la composition et les agissements d'un organisme national de cette envergure ne reflète pas la réalité sportive de nos deux groupes linguistiques officiels, c'est, à l'opposé du but poursuivi, l'éclatement qui s'en suit. À notre avis, cet organisme fédéral a le devoir absolu, aussi désagréable que cela puisse lui paraître, de redresser au plus vite la situation.

Bien souvent, les excuses des institutions donatrices sont les manifestations d'une myopie comme de soigneusement entretenue, lorsqu'elles déclarent par exemple que les bénéficiaires de leurs largesses « ne relèvent pas de leur compétence ». À notre avis, une surveillance plus attentive de l'utilisation des fonds alloués assurera toute la compétence voulue à qui saura la mettre à profit. Il y a toujours place entre la coercition et le laxisme. Si les dirigeants continuent de se désintéresser du comportement des associations volontaires en ce domaine, ils auront eu leur part de responsabilités dans la polarisation de ce secteur.

avec les minorités intéressées. L'opération a commencé modestement à Vancouver et à Fredericton et devrait s'étendre aux villes de Québec, Cornwall et Edmonton.

À la base de tout cela, une logique demeure : utiliser au maximum le personnel bilingue dans les postes bilingues. Les procédures administratives permettent aux ministères, lorsque les circonstances l'exigent, de ne retenir lors des concours que les candidatures bilingues pour les postes déclarés bilingues, opération affreusement désignée dans le jargon administratif sous le nom de « dotation impérative ». À notre connaissance cependant, unique-ment 824 des 18 000 nominations à des postes bilingues effectuées en 1979 ont été faites dans ces conditions, et 72 seulement hors de la région bilingue Sault Sainte-Marie/Moncton. Curieuse conception de l'impératif qui pourtant fait partie depuis plus de deux ans de la panoplie du parfait gestionnaire de la Fonction publique. Il serait peut-être temps que les soins du Conseil du trésor et de la Commission de la fonction publique se penchent sur le sort de ce dronte du bilinguisme.

Des problèmes types : les grand malades

Bon nombre des difficultés relatives aux services dans les deux langues sont en fait assez simples, et leur solution ne demande qu'un peu de persistance. D'autres, par contre, relèvent d'une maladie institutionnelle chronique. La question de la demande, quand elle devient lancinante au point d'empêcher les ministères de faire la moitié du chemin en direction de leur clientèle minoritaire, entre dans cette dernière catégorie. Une variante de cette névrose obsessionnelle, qui se traduit par la paralysie de la faculté d'agir, consiste à ruminer sans cesse des problèmes du type « quand un service n'est pas un service ». Poussée à ce point, l'introspection institutionnelle devient sans doute un excellent moyen de tuer le temps, mais qu'en est-il alors des droits du public . . . Essayons de passer en revue ces maladies et de voir comment on pourrait les guérir.

La publicité

Ministères et organismes doivent tous, à l'occasion, informer le public de leurs programmes, des offres d'emploi ou de contrats et autres sujets. Il n'est pas toujours facile de décider au mieux de la manière d'en informer les minorités de langues officielles concernées, ni de définir l'aire géographique correspondante. Ce qui, par contre, est absolument inadmissible est d'esayer d'en éliminer ces minorités sous prétexte que certains modes de publicité ne constituent pas réellement des moyens de communication au sens de la *Loi sur langues officielles* et que la diffusion des annonces doit se fonder sur des critères purement « commerciaux ». Cela est peut-être compréhensible dans le cadre du secteur privé, mais certainement pas lorsque les organismes intéressés sont financés par les contribuables, francophones comme anglophones. Il est possible qu'il faille moduler la présentation des annonces en fonction de la demande locale mais, pour autant que nous le sachions, le Parlement n'a jamais eu l'intention de donner aux critères commerciaux le pas sur les critères humains, privant du même coup

L'obsession de s'enfouir dans une tranchée derrière le réseau de barbelés protecteurs de l'« importance de la demande » n'a rien à voir avec un jouable scrupule d'économie des fonds publics; les mêmes ministères dépendant souvent des millions de dollars pour une formation linguistique... pas toujours payante. Le fond du problème est en fait la résistance au changement et un refus plus ou moins conscient d'accepter le fait que le français a droit de cité au Canada, même là où les Francophones sont peu nombreux.

Ce refus est évidemment incompatible avec une interprétation convenable de la Loi. Pour nous, toute demande de services fédéraux est aussi légitime en français qu'en anglais. Reste bien entendu en question le volume de la demande et les possibilités matérielles d'y faire face. À nouveau, disons qu'aucune équation démographique ne justifie qu'un ministère n'essaie pas au moins de faire honnêtement l'effort de répondre à une demande raisonnable. Il faut au départ le vouloir, le reste étant une affaire de civilité et d'organisation.

Que doit donc faire un organisme pour servir convenablement un public comportant une minorité de langues officielles ? À notre avis, il doit repasser son manuel du « parfait gestionnaire » et répondre aux questions suivantes :

- Quels services offrons-nous, quelles tâches s'agit-il d'accomplir et comment sont-elles réparties parmi le personnel ?
- De quoi est composé notre public, comment l'atteignons-nous et quelles formes revêtent nos contrats avec lui ?
- Dans quels domaines la demande de la minorité va-t-elle vraisemblablement se manifester, comment faire en sorte d'être prêts à y répondre et comment répartir nos ressources à cette fin ?

Il est probable que le gestionnaire le plus ingénieux se trouvera quelquefois coincé par le manque de ressources ou par des délais inacceptables. C'est alors, pensons-nous, qu'il est de bonne guerre de faire appel aux ressources des minorités qui, nous le savons, ne demandent jamais l'impossible et n'ont pas pour sport favori le croc-en-jambe aux fonctionnaires. Un gestionnaire avisé sait fort bien où, quand et comment il peut travailler de concert avec eux à la satisfaction de leurs besoins tout en réduisant les problèmes administratifs.

Nous ne connaissons que très peu de cas où les gestionnaires locaux ont abordé ainsi le règlement des problèmes. Trop nombreux sont ceux qui, l'âme en paix, se limitent à l'identification des postes et à la formation linguistique, obéissant ainsi davantage aux ordres qu'aux réalités.

Bon nombre de services fédéraux peuvent faire l'objet de contrats consentis à des organismes non gouvernementaux, ce qui pourrait permettre, à l'occasion, au gouvernement fédéral de satisfaire plus facilement les besoins des minorités officielles. Les Postes ont fait preuve d'initiative en la matière. Elles se sont montrées prêtes à mettre en place des moyens de traiter directement avec les minorités, par exemple en recourant davantage aux organismes ou commerces propres à ces dernières : caisses populaires, centres culturels, librairies et autres lieux, dont elles ont fait des bureaux de postes auxiliaires, ou des dépôts de timbres-poste, traitant dans leur langue

Langue de service

La Loi sur les langues officielles a démontré qu'elle recelait des possibilités dont ses concepteurs n'avaient même pas rêvé, mais son sort reste avant tout lié à la capacité du gouvernement fédéral de fournir partout ses services en anglais ou en français, au choix des contribuables. En ce domaine, les motifs de réjouissance et d'affliction ont été aussi nombreux au cours de la décennie écoulée que l'ont été les réussites et les échecs. Pour bien comprendre ce qui s'est passé, il nous faut remonter à ce qu'était la situation il y a dix ans ou à peu près.

Le droit aux services :

se mettre au garde-à-vous

Au moment où Expo 67 ouvrait le Canada au monde, l'on commençait à peine à s'imaginer que les Franco-Canadiens pouvaient avoir un droit quelconque à des services fédéraux en français. L'évolution qui s'est faite depuis lors est pour le moins remarquable, le droit à ces services a été institutionnalisé et l'essentiel de la mécanique qui l'accompagne : formulaires, panneaux, annonces, réseaux de télécommunication et autres, a été solidement mis en place. Cela n'a cependant pas été facile. Ce que temps et argent pouvaient faire a dans une grande mesure été accompli, mais l'adaptation des fonctionnaires à ce nouveau mode de vie et de pensée ne s'est pas réalisée sans grincements de dents.

De toute évidence, la cadence de la réforme linguistique est fonction de l'évolution des attitudes. Il est donc essentiel que nous lançions un véritable appel aux armes et que l'on fasse mieux comprendre aux fonctionnaires à quoi correspond ce que l'on attend d'eux et l'importance des facteurs en jeu. Le fonctionnaire moyen étant généralement aussi compréhensif que râleur, il y a place pour la carotte et le bâton.

Il est indéniable — et nous en avons des milliers de preuves — qu'il est possible de bénéficier de services en français et en anglais dans tous les coins imaginables du Canada, à condition que ministères et fonctionnaires aient décidé qu'il en serait ainsi. En d'autres termes, bon nombre d'obstacles à la prestation de services convenables sont d'ordre psychologique. Nous ne formons ici ni jugement ni critique mais vous faisons part des observations de dix années d'expérience collective.

Puisqu'il est peu probable que d'un coup de baguette magique les fonctionnaires changent soudainement d'attitude et se précipitent en masse sur le chemin de Damas, leur conversion devra donc être assurée par des moyens plus ordinaires. Le premier d'entre eux, fort simple au demeurant, consisterait, pour tous et chacun des organismes fédéraux, à prendre la ferme résolution d'être linguistiquement accessibles et obligés dans tous les cas et de ne jamais plus se faire tirer l'oreille.

L'importance de la demande

Il nous semble donc non seulement inacceptable mais provocant qu'un ministère mette en question les demandes de services en français à Bathurst, Sudbury ou Saint-Boniface. Et pourtant c'est ce qui se passe.

La guerre des tranchées

PARTIE II

l'occasion de le faire est là. Nous serions doublement inexcusables de faire traîner les choses. D'abord parce que, en dix ans, les organismes fédéraux ont eu largement le temps de faire leur ménage, ensuite parce que le moment est venu de lancer dans le jeu les provinces et le secteur privé.

Reste cependant à régler un troisième problème, essentiel à notre avis : celui de la pleine et entière information du public sur ce qui se joue ici. Le gouvernement traite encore la question linguistique comme s'il s'agissait d'une histoire de sorcellerie. On croirait parfois entendre la Corriveau célébrer le sabbat avec les sorciers de l'île d'Orléans,

« Dansons à l'entour,

Toure-loure;

Dansons à l'entour. »

Alors qu'une masse de Canadiens sont complètement dans le noir et en proie à leurs phantasmes quant aux tenants et aboutissants de la *Loi sur les langues officielles*, bien peu nombreux sont les messagers convaincus que l'on a chargés de les éclairer.

D'un autre côté, ainsi que nous avons pu le constater nous-mêmes en parcourant le pays, et comme le confirme l'analyse des commentaires des médias, l'opinion publique a beaucoup évolué au cours des ans. Au fur et à mesure que la xénophobie s'atténue, on comprend et on apprécie de mieux en mieux la richesse linguistique que le Canada a reçue en héritage. Tout le monde ne rêve pas encore les deux langues officielles, mais elles ne sont plus le cadeau empoisonné du début des années soixante-dix.

Comme nous l'avons déjà signalé l'an dernier, rien ou presque n'a encore été fait dans le domaine des échanges d'adultes. Si nous pouvions nous sortir de la tête l'absurdité selon laquelle après vingt-deux ans, nous avons l'esprit tellement atrophie qu'il nous est impossible d'apprendre la langue de l'« autre » ou de nous enquérir de sa culture, ce qui n'est pas flatteur, peut-être enfin les adultes pourraient-ils tenter l'« aventure » qui plaît tant à leurs enfants. Quelle que soit leur forme, les échanges permettent la rare combinaison d'une expérience mutuelle et d'amitiés fructueuses entre groupes linguistiques. Les possibilités sont infinies et ne dépendent que des goûts de chacun . . . , notre immensité permet des explorations d'une richesse peu courante.

Le mot de la fin

Comme nous l'ont appris les média, aussi bien que les années, les décentes ont droit à leur appellation. Au moment de tourner la dernière page des années 70, *Le Devoir* se demandait : « Après la décennie du bilinguisme, celle de la crise de l'énergie ? » Le point d'interrogation peut à première vue sembler inutile, mais il ne l'est sans doute pas puisqu'à la chaleur du débat linguistique succéderont vraisemblablement des discussions peut-être explosives sur notre approvisionnement en pétrole, histoire de pouvoir continuer à rouler sur quatre roues et d'être bien au chaud en hiver. Malheureusement, nos problèmes nationaux ne s'évanouissent pas quand s'achève une décennie. Ils sont là et y restent tant qu'une solution voulue ou accidentelle n'y a pas mis un terme.

Il est vrai que le dixième anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* a correspondu à une acceptation plus large du bilinguisme institutionnel. Ce que l'on a appelé quelquefois avec indignation les visées du « French Power » est devenu en 1979 partie intégrante du programme de tous les groupes ou partis voués à l'existence d'un Canada uni. En toute honnêteté cependant, il faut bien se dire que nous ne sommes pas encore à quel. Tout au plus, nous en sommes arrivés à considérer comme un excellent placement ce qui nous semblait encore hier un luxe superflu.

Il reste encore bien des lieues à parcourir. Nous attendons encore l'esquisse d'un programme d'action fédéral-provincial concerté. Il nous reste toujours à « débureaucratiser » la bilinguisation des services courants et à en assurer la permanence au ras même de la vie quotidienne des Canadiens. Nous attendons enfin la disparition de la méfiance et de l'intolérance qui pourrissent depuis trop longtemps les relations entre Francophones et Anglophones. Comme l'a si bien dit l'historien Gustave Le Bon, « l'homme peut généralement plus qu'il ne croit, mais il ne sait pas toujours ce qu'il peut ». Les organismes fédéraux sont à même de faire au moins aussi bien qu'ils le disent, et même mieux. Comme se plaît à le répéter le Conseil du trésor : des fondations solides ont été mises en place. Deux choses nous manquent cependant : le sens de l'urgence de la tâche à accomplir et la conviction que

Les échanges : en vue d'un rapprochement . . .

Commencer en classe l'apprentissage de la langue seconde est certainement une excellente chose, mais il ne faut pas s'arrêter là. Et c'est pourquoi les programmes d'échanges, qui permettent de poursuivre dans le quotidien et hors de l'école l'acquisition de connaissances linguistiques, connaissent une telle vogue au Canada. En effet, outre la familiarisation avec la langue seconde, ils permettent aux Canadiens de régions et d'origines linguistiques et culturelles différentes de voir les choses, au moins pour un moment, comme les voient les « autres ».

Voici un échantillonage des opérations d'échanges de l'an dernier :

- Le Conseil canadien des chrétiens et des juifs a organisé l'an dernier pour 2 300 élèves du secondaire représentant toutes les régions du pays des échanges au cours desquels ils furent les hôtes pendant quinze jours, puis les invités, pour une période équivalente, de jeunes de l'autre groupe linguistique.
- Le Secrétariat des échanges bilingues a organisé deux importantes opérations entre l'Ontario et le Québec. Quelque 7 500 écoliers et élèves de cinq à dix-sept ans ont participé à des échanges de classes et plus de 1 700 élèves du secondaire ont pris part à diverses activités tout au long de l'été.
- Toujours l'été dernier, l'association Expérience de vie internationale du Canada a envoyé plus de 100 jeunes camper pendant deux semaines pour améliorer leur compétence en langue seconde avant de les « jumeler » individuellement à un membre de l'autre groupe linguistique.
- Échange sur les études canadiennes, organisme qui tous les ans étudie l'un des aspects de la vie canadienne, a organisé un séminaire auquel ont participé quelque 500 élèves du secondaire des deux langues venus de tout le Canada.
- Hôpitalité-Canada, programme fédéral maintenant bien connu, a substantiellement contribué à ces échanges en payant les frais de voyage de plus de 30 000 jeunes Canadiens de 14 à 22 ans.

Nous citons ces exemples non pas pour nous glorifier de ce qui se fait, mais pour mettre en lumière tout ce qu'il nous reste à faire. Même dans ce domaine des échanges de jeunes, qui est actuellement le principal bénéficiaire des ressources gouvernementales limitées qui y sont consacrées, nous ne faisons qu'écraser la surface de l'énorme bassin démographique de la jeunesse canadienne. Tous les ans, les organisateurs des divers programmes sont obligés de refuser des demandes pour une raison et une seule : l'argent. Un accroissement substantiel du financement d'Hôpitalité-Canada pourrait être un premier pas du fédéral dans la bonne voie et permettre de ne pas décourager ces écoliers et étudiants. Aussi importante à notre avis serait, enfin, la prise d'engagements à long terme qui permettrait aux organismes de planifier leurs activités à l'avance au lieu de rester, chaque année, dans l'incertitude jusqu'au dernier moment.

Le message prend une signification encore plus importante lorsqu'il s'agit non plus de langues « étrangères », mais des deux langues qui ont présidé à la naissance du Canada et sont le gage de son avenir.

Dans le domaine de l'enseignement des langues au Canada, ce sont nos universités qui constituent le maillon le plus faible de la chaîne. Elles ont pourtant un rôle dirigeant à jouer à cet égard. Leur refus de voir que la connaissance de la seconde langue officielle est, pour nos « intrants », à la fois enrichissante et pratiquement prometteuse, est d'un négativisme domageable à la totalité de la structure de notre enseignement. Nous en avons déjà un exemple frappant au niveau du secondaire qui se trouve coincé entre le phénomène imprévu de l'intérêt poussé pour les langues secondes au niveau du primaire et la réalité d'une indifférence par faite dans les universités. L'aspect le plus étonnant du refus des universités de sortir de leur tour d'ivoire est que, ce faisant, elles laissent échapper une occasion en or de consolider leur situation alors que nous traversons une période de déclin des inscriptions. De plus en plus nombreux vont être les étudiants qui, connaissant bien leur langue seconde, vont s'orienter vers les programmes universitaires où leurs connaissances linguistiques peuvent être mises à profit. Il faudrait donc au minimum que les universités modifient leur enseignement traditionnel des langues de façon à ce que les étudiants puissent réellement se perfectionner au lieu d'essayer simplement de ne pas perdre ce qu'ils ont acquis. Une fois dépassé ce seuil de la pauvreté, les imaginations créatrices pourront s'en donner à cœur joie, car le ciel est sans limites.

Qu'est-ce qui empêche, par exemple, les universités, tout en conservant leur identité propre, d'offrir certains cours dans les deux langues officielles, en particulier dans des disciplines touchant au Canada lui-même, comme l'histoire, la sociologie ou les sciences politiques ? Les avantages d'une telle formule semblent pourtant évidents. N'est-il pas temps également de reconnaître que permettre à nos étudiants d'utiliser simultanément deux des principales langues de communication du monde les prépare mieux à jouer leur rôle au pays et dans le reste du monde.

Les universités n'ont pas le droit de rejeter leurs responsabilités dans ce domaine, mais les gouvernements ont en la matière un devoir à remplir. La *Federation of New Brunswick Faculty Associations* a émis l'idée d'une bourse spéciale correspondant aux frais d'inscription d'un an dans une université et dont bénéficieraient les étudiants entrant en faculté ou en sortant avec une compétence reconnue dans leur langue seconde. Cette suggestion mérite que le fédéral et les provinces s'y attardent, alors que les gouvernements de tous ordres ont ouvertement déclaré leur foi dans la valeur du bilinguisme pour tous les diplômés universitaires qui accèdent au monde du travail. Notre pays bénéficie d'un capital linguistique inestimable dont nous faisons gaspillage éhonté. Disposant des ressources et sachant nos besoins, il n'est plus possible de fuir bien longtemps encore nos responsabilités en refusant d'admettre que la connaissance de nos deux langues officielles sera à peu près indispensable aux Canadiens de demain.

« La réaction est facile à prévoir : on veut nous obliger à l'ingurgiter du français alors que son goût nous écœure. Bizarre pays que le Canada où l'enseignement du français provoque un traumatisme physiologique d'une telle violence. »¹

Lorsqu'en 1980 les dirigeants universitaires auront en main les résultats d'une étude entreprise sous l'égide de l'Association des universités et collèges du Canada, peut-être sentiront-ils le besoin de réviser cette position. Ils constateront alors en effet, au chapitre traitant des exigences en langue seconde au niveau post-secondaire, que dans nos universités, deux obscurs dialectes venant d'une autre planète font l'objet d'une attention à peine discernable : le français dans celles de langue anglaise et l'anglais dans celles de langue française.

Avant de répondre à cette étude, ces mêmes dirigeants seraient peut-être bien inspirés de songer aux conséquences que peut comporter pour l'engagement de notre société une attitude insouciance face aux compétences linguistiques croissantes de leurs nouveaux étudiants. Il leur sera alors loisible de se demander si un enseignement universitaire qui n'a pas l'intelligence de tenir compte de nos réalités politiques et de l'intérêt croissant et de plus en plus actif pour le bilinguisme individuel ne lèse pas les générations montantes de Canadiens.

Si nous prenons comme indicateur de l'attitude générale des universités de langue anglaise la prise de position de l'Université McGill, nous avons peu de raisons d'être optimistes. Il est clair à tous, ou devrait l'être, que les diplômés d'universités de langue anglaise du Québec, surtout du Québec Grand Dieu ! devront avoir une solide connaissance du français s'ils veulent avoir des chances d'y faire carrière. Il est tout aussi évident que l'enseignant du français au secondaire dans les écoles anglaises y laisse pour le moins à désirer. Que penser alors de la déclaration suivante de McGill : « Tous les Anglo-Québécois auront acquis à l'école secondaire une bonne connaissance du français, et l'on peut penser qu'ils répondront donc à tous les préalables dans ce domaine . . . »² Soyons justes envers cette université, elle est loin d'être la seule de cet avis pour le moins curieux.

Revenons au rapport de la Commission présidentielle des États-Unis dont nous parlions tout à l'heure, et voyons ce qu'on y dit des risques que comporte pour l'avenir semblable myopie :

« L'incompétence des Américains en matière de langues étrangères, déjà proprement scandaleuse, s'aggrave de jour en jour. Bien que l'usage courant de l'anglais comme langue internationale des affaires, de la diplomatie et des sciences soit à la fois avantageux et louable en tant que moyen international de compréhension, il serait dangereux d'y voir un substitut à la connaissance d'autres langues de communication dans les nombreux endroits et innombrables cas où l'anglais est inconnu. » *

¹ The Gazette, Montréal, le 28 mars 1979. Notre traduction.
² Notre traduction.

qualité et la valeur pratique de cet enseignement — en français et en anglais — se sont détériorées au-delà de toute expression dans de nombreuses écoles de ce niveau.

C'est ainsi qu'au Nouveau-Brunswick, une étude a révélé que soixante pour cent des élèves ayant étudié le français étaient incapables de le parler. À peu près le même pourcentage de ces élèves, et c'est normal, estimaient que l'on n'avait pas passé suffisamment de temps à leur apprendre à parler le français à l'école. Plus de quinze pour cent d'entre eux ont déclaré qu'ils laissaient tomber l'enseignement du français à cause de conflits d'horaires ! Mais oui, vous avez bien lu, de conflits d'horaires . . .

Une seconde enquête soulève des questions bien plus fondamentales encore au sujet de la formation et du perfectionnement linguistiques. Effet-tuée par M. Fred Genesee, de l'Université McGill, elle révèle une erreur de conception fondamentale dans notre manière d'aborder les programmes de suivi des études des jeunes élèves ayant bénéficié d'une formation intensive : les programmes d'enseignement du français au secondaire à Montréal ne tiennent pas compte des compétences ni de l'acquis des élèves dans leur langue seconde.¹ Cette enquête confirme ce que dicte le simple bon sens : au niveau du secondaire, les programmes d'enseignement de la langue seconde n'ayant pour seul objet que le maintien de l'acquis sont voués à l'échec. Qui d'entre nous envisagerait une seconde de dispenser des « cours de maintien de l'acquis » en histoire, en mathématiques ou en langue première au niveau secondaire ! Nous construisons au contraire à partir de ce qui existe déjà et offrons aux élèves une possibilité ininterrompue de renforcer et de perfectionner leurs connaissances. Pourquoi en serait-il autrement de la langue seconde ?

Ne sous-estimons surtout pas les difficultés qui nous attendent si nous voulons mettre en place un système d'enseignement de la langue seconde répondant aux attentes des parents. Notre pays possède à la fois le savoir-faire et la volonté voulus. Le choix est donc bien simple : ou nous mobilisons nos forces pour enfoncer le mur isolant notre enseignement de la vie réelle, ou nous renonçons à tout espoir de progrès. Dans ce domaine comme ailleurs, qui n'avance pas recule. Chaque année qui fuit est une chance que nous volons à nos enfants d'appartenir à la première génération de Canadiens passant sans difficulté d'une langue officielle à l'autre. Vou-lons-nous vraiment qu'ils nous le reprochent un jour ?

Universités : Terre Sainte ou Terre promise ?

Un ministre fédéral s'étant permis de suggérer que l'on devrait rendre obligatoire l'étude du français dans les universités de langue anglaise, *The Gazette*, de Montréal, prédit immédiatement les conséquences d'une telle « obligation » :

¹ « A comparison of Early and Late Immersion Programmes. » Département de psychologie, Université McGill, Montréal, Octobre 1979. Manuscrit non-publié. Notre traduction.

de la prochaine génération de Canadiens des citoyens à l'aise dans leurs deux langues... nous donnons l'impression de nous y prendre d'une manière particulièrement étrange.

Pour une meilleure coordination

Nous laissons en ce moment s'élever autour de nous une structure dont le sens nous échappe totalement, comme si elle avait été conçue par un architecte mégalomane refusant de consulter les futurs utilisateurs sur leurs besoins, puis de montrer ces plans à l'entrepreneur chargé de l'édifier. Il serait pourtant bien simple de nous y prendre d'une façon plus rationnelle. Comme nous l'avons dit dans notre Rapport de l'an dernier, il y a déjà longtemps que la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme a prôné la constitution d'un conseil de recherches sur les langues qui présiderait à la fois à la recherche et à la diffusion de renseignements aux enseignants, parents, administrateurs, chercheurs et décisionnaires qui, actuellement, travaillent en isolés, réinventant tous les jours une nouvelle roue pour essayer de faire avancer le chariot linguistique au travers du pays.

Notre puissant voisin « unilingue », les États-Unis, s'est rendu compte de l'importance d'organismes centraux de ce genre... et leur a ouvert sa bourse. Le gouvernement fédéral canadien a investi dans cette cause, en collaboration avec les provinces, des sommes plus qu'importantes, mais semble ne pas percevoir la nécessité d'une meilleure coordination des efforts et d'une meilleure information de tous. Nous nous permettons de rappeler, une fois de plus, que ces deux points sont fondamentaux. Pour la même fois, nous recommandons que le gouvernement fédéral ouvre la voie à cet égard en présidant à la mise en place et au financement des mécanismes nécessaires.

Une chose est manifeste : nous allons avoir besoin de toute l'aide possible. Nous abordons quelques-uns des passages les plus dangereux de notre longue marche vers l'enseignement des langues secondes. Toute solution rationnelle du problème de la formation linguistique repose sur la prise en compte globale, à leur juste mesure, des trois niveaux d'enseignement : élémentaire, secondaire, supérieur. Jouant aux architectes d'Utopie, nous avons lancé dans le vide un escalier vertigineux qui aboutit nul ne sait où ! À de très rares exceptions près, nos écoles secondaires et institutions de niveau supérieur sont actuellement tout à fait incapables de répondre aux besoins des écoliers ayant reçu une formation linguistique poussée aux stades précédents. Dans le cadre du moment, parents et administrateurs scolaires vont avoir un réveil douloureux s'ils s'imaginent que leurs enfants et élèves vont pouvoir poursuivre efficacement leurs études en langue seconde après la huitième ou la neuvième année.

Les écoles secondaires

Les attitudes vis-à-vis du français dans les écoles secondaires sont marquées d'un anachronisme préoccupant. Alors qu'au cours des dix années que nous venons de vivre, les parents ont fait preuve d'une rare détermination en ce qui concerne l'enseignement du français à l'élémentaire, le pourcentage des élèves du secondaire suivant des cours de français a brutalement chuté. Ce n'est que depuis un an ou deux que la situation s'est stabilisée dans certaines provinces (voir Annexe B). En même temps, la

devrait commencer à enseigner la langue seconde au début du cours primaire. »¹

La position de principe du ministère en cette matière stipule par contre que l'enseignement de l'anglais langue seconde n'est autorisé qu'à partir de la 4^e année, c'est-à-dire un an plus tôt seulement que cela ne se fait aujourd'hui dans la plupart des écoles. Le document annonce également pour le secondaire une diminution de ce même enseignement qui tomberait de 200 à 150 minutes par semaine.

Il serait d'une sombre ironie que les Franco-Québécois s'écarterent de l'étude de l'anglais au moment même où tout le reste de l'Amérique du Nord prend conscience des inconvénients très sérieux de l'unilinguisme. C'est ainsi qu'aux États-Unis, un rapport récent de la Commission présidentielle sur les langues étrangères et les études internationales déplore le fait que 15 % à peine des élèves du secondaire étudient une langue étrangère et que tout juste 8 % des collèges et universités fassent de la connaissance d'une langue seconde l'une de leurs conditions d'admission. Recommandant la réintroduction des exigences relatives aux langues étrangères dans les écoles, collèges et universités, ce même rapport fustige la mentalité qui a conduit à la situation actuelle et parle de : « la sottise de croire que nous n'avons nul besoin d'une compétence quelconque dans une autre langue que l'anglais. »²

Cette déclaration recevrait sans nul doute l'accord de nombreux Canadiens, une preuve en étant d'ailleurs, comme nous l'avons vu plus haut, les pressions exercées par quantité de jeunes parents partout au pays en faveur d'un meilleur enseignement du français langue seconde. Autre preuve : l'augmentation des effectifs de la *Canadian Parents for French* et de l'Association canadienne des professeurs d'immersion, associations vieilles d'à peine trois ans mais qui ont su montrer aux manitous du monde de l'éducation ce qu'il fallait faire et comment le faire. Le remue-ménage, voire le remue-ménages qui agite les ministres de l'Éducation indique par ailleurs que le message commence enfin à passer !

L'analyse des progrès et des délais caractérisant l'enseignement du français langue seconde au Canada permet de conclure qu'en dix ans nos méthodes ont connu dans ce domaine une véritable révolution. Nous avons su, avec une rapidité incroyable, mettre au point de nouveaux programmes et élaborer des méthodes entièrement nouvelles d'enseignement de diverses matières en français. Le caractère phénoménal de ce renouvellement pédagogique n'a d'égal que notre incapacité à le mettre dûment en œuvre dans tout le pays. Bien que notre objectif final semble clairement être d'instaurer dans nos écoles un système d'enseignement de la langue seconde qui fasse

¹ *Synthèse des résultats de la consultation*, Gouvernement du Québec, Ministère de l'Éducation (1978), p. 87.

² *Strength Through Wisdom : A Critique of U.S. Capability*, rapport de la « President's Commission on Foreign Language and International Studies », Washington, novembre 1979. Notre traduction.

« Ces gens ne sont pas des oiseaux de passage . . . Ces gens sont des Ontariens. Ils en sont fiers et entendent rester ici, où ils sont chez eux. Ce qu'ils demandent est à la base même de la vie. »¹

Les majorités de langue anglaise doivent impérativement cesser d'obliger les minorités de langue française à mendier ce qui, pour elles-mêmes, fait partie de la nature des choses.

Enseignement de la langue seconde :

quand les petits font mieux que les grands

Dans leur aridité, les statistiques ne feront jamais revivre les réalités multiples de l'évolution sociale, mais elles permettent de se faire une idée de son ampleur. Depuis dix ans en effet, l'enseignement du français langue seconde à l'élémentaire a connu un accroissement absolument phénoménal. Alors qu'en 1970, 28 % des écoliers anglophones de ce niveau participaient à des programmes de français langue seconde, ce chiffre est passé à 45 % en 1979 (Annexe B).

En outre, les parents ne se satisfont plus des programmes traditionnels, ce qui a provoqué dans tout le pays une éclosion accélérée de classes d'immersion (Annexe B). En 1969, cette méthode s'appliquait au stade expérimental à quelques centaines d'enfants de la région de Montréal, et dix ans plus tard, quelque 15 000 participent à des programmes d'immersion dans le Québec et quelque 26 000 dans huit autres provinces.

Serait-ce trop s'avancer, face à ces chiffres impressionnants, que de prétendre qu'enfin l'attitude des Anglo-Canadiens vis-à-vis du français a changé ? C'est en tout cas ce que pense et écrit dans le *Toronto Star* Mme Michèle Landsberg qui se demande en même temps pourquoi cela a pris si longtemps.

« Très « coloniale » nous avons complètement ignoré l'existence du français depuis cent ans . . . Pendant des générations nous avons du constituer une véritable énigme — ou un objet de rigolade — pour les nombreux pays pour qui le multilinguisme est l'une des vertus cardinales. »²

Si les Anglo-Canadiens n'ont compris que depuis peu les avantages que donne la connaissance du français, les Francophones, eux, savent depuis longtemps qu'en tant que Nord-Américains la connaissance de l'anglais est pour eux un atout irremplaçable. Ils viennent encore d'en donner très récemment la preuve lors d'une enquête effectuée à l'échelle de la province par le ministre québécois de l'Éducation sur les modifications possibles des programmes scolaires, dont l'enseignement de l'anglais langue seconde. La réponse des parents francophones a été sans équivoque :

« Ces tendances vont dans le sens des résultats du sondage qui indiquent qu'à peu près les deux tiers de la population croient que l'on

¹ Notre traduction.

² Le *Toronto Star*, le 3 septembre 1979 (notre traduction).

Dans la région de la capitale nationale, l'année 1979 a été pour les Francophones un mélange de satisfactions et de déceptions. Parmi les bonnes nouvelles, citons l'ouverture en automne de l'École Francojeunesse, première école élémentaire publique de langue française de la région d'Ottawa. Parmi les mauvaises, résignations, comme nous l'avions fait l'an dernier, que les autorités ontariennes ne semblent pas disposées à autoriser la création d'un conseil scolaire francophone à Ottawa, en dépit des conclusions formulées en 1976 par une commission spéciale et du soutien de la totalité des commissions scolaires anglophones, des dirigeants des collectivités de langues anglaise et française et de la presse locale. En un an, la situation n'a pas changé alors que, de toute évidence, la création d'un conseil scolaire de langue française relève du simple bon sens, la région comptant 20 000 écoliers de langue française. Aucune jonglerie administrative des représentants francophones au sein de deux conseils scolaires publiques ne changera quoi que ce soit au fait qu'ils y sont en minorité et que ce sont les Anglophones qui décident en fin de compte de ce qui regarde surtout les Francophones puisqu'il s'agit de leurs enfants.

Les difficultés rencontrées par les Francophones de l'Ontario n'ont rien d'unique. Dans toutes les provinces anglophones, les communautés de langue française se battent pour assurer à leurs enfants une situation meilleure. Demandez la reconnaissance du français comme langue officielle d'enseignement en Nouvelle-Écosse, un porte-parole de l'association provinciale des Francophones a formulé son appel dans des termes que n'importe quels parents devraient comprendre :

« Nous devons assurer à nos enfants une vie meilleure que celle que nous avons vécue. Nous devons leur garantir une place respectable à tous les niveaux de la société. »¹

La détermination des minorités francophones à obtenir en matière d'enseignement les ressources nécessaires à leur survie va être la marque de la prochaine décennie. Au Nouveau-Brunswick et en Ontario par exemple, ces minorités ont déjà pressé leurs ministres de l'Éducation respectifs d'établir des programmes d'enseignement agricole en français. Selon une étude provisoire diffusée par l'Association canadienne de l'éducation de langue française, hors du Québec, il existe une sous-représentation considérable de spécialistes francophones dans les domaines clés tels la médecine, les arts dentaires et la psychiatrie. Comme par hasard, cette pénurie coïncide avec les régions où il n'existe pas d'enseignement en français dans ces disciplines. Le grand défi des années quatre-vingt sera d'essayer de résoudre avec efficacité des problèmes allant bien au-delà de l'enseignement en français en lui-même, mais qui ont un effet essentiel sur la qualité de la vie des Franco-Canadiens hors Québec.

Prenant la parole en 1977 devant le Parlement ontarien au sujet d'une école secondaire de langue française dans la région de Windsor-Essex, M. Albert Roy nous rappelait, et il vaudrait mieux que personne ne l'oublie :

¹ Jean Comeau, Directeur administratif de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, Rapport présenté au Congrès annuel de la Fédération en octobre 1979.

l'enseignement dans leur langue. À l'heure actuelle encore, pour la plupart des Anglo-Canadiens hors Québec, la déclaration des premiers ministres à cet égard signifie l'utilisation du français à l'école et c'est tout. Dans d'autres cas, ils pensent même que les classes d'immersion destinées à l'enseignement du français langue seconde sont parfaitement bivalentes et répondent aux besoins des écoliers francophones. Cette méconnaissance des réalités se traduit par leur perplexité voire leur hostilité lorsque leurs concitoyens francophones exigent davantage, c'est-à-dire non seulement des classes de français, mais des écoles françaises administrées en français ou des commissions scolaires francophones.

N'oublions pas, une fois de plus, que l'engagement pris par les premiers ministres d'assurer un enseignement dans la langue de la minorité reposait sur le fait que « l'enseignement est la base de la langue et de la culture ». À ce titre, l'enseignement en langue officielle seconde est donc beaucoup trop important à la survie d'une communauté pour ne mériter qu'une acceptation à contrecoeur et, moins encore, être assimilé aux classes d'immersion dont l'objet est totalement différent. Il faut, nous ne le dirons jamais assez, que l'on reconnaisse ouvertement, sans arrière-pensées, que, au même titre que les Anglo-Québécois qui en ont toujours bénéficié, les minorités francophones ont le droit d'avoir leurs propres écoles, de les administrer dans leur langue et de disposer de commissions scolaires bien à elles. Bien entendu, tout ceci ne peut exister que là où « le nombre le justifie », et nous ne croyons pas que qui que ce soit s'y oppose : Les contribuables franco-canadiens n'ont pas plus envie que leurs compatriotes de voir gaspiller les fonds publics. Mais le petit jeu des chiffres a ses limites : les contraintes financières étant un facteur de poids dans toute décision, la majorité se doit de ne l'employer qu'avec la plus extrême des précautions lorsqu'elle entend priver la minorité payante des services dont elle bénéficie elle-même.

Ceci permet de mieux comprendre, par exemple, les réactions de nombreux Francophones de l'Ontario lorsque la province a refusé la création d'une école secondaire de langue française à Penetanguishen. Confronté à un corpus documentaire imposant basé sur des recherches soigneuses, le ministère de l'Éducation avait admis « qu'une école autonome serait préférable » et « qu'il peut effectivement y avoir des difficultés importantes pour la mise en œuvre d'un programme pleinement efficace d'enseignement en français dans des écoles mixtes ». Ceci dit, le ministère conclut que, tout compte fait, les Francophones devraient se contenter de la solution la moins recommandable.

Ecoliers et parents sont alors entrés ouvertement en guerre, montant une école parallèle avec l'aide des autres Francophones de la province et d'ailleurs, et ont proposé la création, dans la collectivité en question, d'un centre linguistique français qui abriterait l'école et toute une série d'installations destinées à des organismes gouvernementaux et privés d'éducation, culturel et économique. N'y a-t-il pas place ici pour des réponses ingénieuses émanant non seulement du gouvernement provincial mais, avec l'accord de celui-ci, d'un gouvernement fédéral prêt à concrétiser financièrement son souci verbal des besoins des groupes minoritaires ?

Quelle que soit la révérence que méritent des promesses aussi courageuses, le véritable courage consiste à les mettre en action.

La liberté d'accès à l'enseignement de son choix était depuis longtemps tenue pour acquise par tous les Québécois. Il n'en est plus ainsi. Nous avons déjà fait état de dispositions discriminatoires contre les immigrants ou les migrants venant d'autres provinces. Nous restons d'avis qu'aussi compréhensibles qu'elles puissent être à la lumière du passé, elles ne sont ni nécessaires ni même désirables à l'aube de cette nouvelle décennie.

N'oublions pas par contre que les enfants anglophones dont les parents ont eux-mêmes reçu leur enseignement dans le Québec ne sont pas touchés par les restrictions de la Loi 101 et conservent le droit d'aller à l'école anglaise. N'oublions pas non plus que depuis déjà quelques années les parents de bon nombre de ces enfants ont cherché à faire inscrire ces derniers dans des classes d'immersion en français ou dans les classes d'accueil créées par le gouvernement provincial pour les enfants des Néo-Québécois. Le message que, de toute évidence, un nombre croissant de parents anglophones souhaiteraient ainsi faire passer est qu'ils veulent que leurs enfants soient capables de communiquer dans la langue de la majorité de leur province natale.

Malheureusement, la situation actuelle comporte des aspects beaucoup moins encourageants. Bon nombre d'Anglo-Québécois ont peur que la diminution des inscriptions dans le système d'enseignement anglais va l'affaiblir au point de compromettre sérieusement la qualité de l'enseignement offert. Ces craintes, et leur justification, font l'objet d'un débat entre statisticiens et démographes. Si elles s'avéraient fondées, nous pensons que cela devrait inquiéter tous les Québécois, car la protection et le renforcement de la position du français dans la province n'ont rien à gagner d'une détérioration qualitative de l'enseignement en anglais. Bien au contraire, compte tenu de la volonté des parents anglophones de faire instruire leurs enfants en français, n'est-il pas temps d'assouplir les modalités d'accès à l'école anglaise ?

Outre cette question de l'accès à l'enseignement dans leur langue, il est important que les groupes anglophones aient directement leur mot à dire sur la gestion de leurs écoles. La « note » du Québec est excellente à cet égard, mais la collectivité anglophone de Hull a dû récemment faire valoir ses droits à un Cégep anglais autonome. Ce problème n'était pas encore résolu à la fin de l'année : à ce jour, la réponse officielle est négative. Ce qui est en question dans tous ces cas, c'est le degré d'autonomie matérielle et morale à partir duquel chacune des deux collectivités peut, en toute égalité, bénéficier de l'enseignement auquel elle a droit. Il n'existe bien entendu aucun critère absolu en la matière, mais, comme nous l'avons dit à propos des minorités francophones, nous aurions tendance à laisser chacun des groupes s'occuper de ses affaires linguistiques chaque fois que cela est possible.

Enseignement de la langue minoritaire : promesses et progrès

L'an dernier a vu un certain nombre de progrès à cet égard et il est bon de les signaler ici.

- En *Saskatchewan*, révision de la loi scolaire afin de garantir, pour la première fois, le droit à l'enseignement en français à partir d'un minimum de 15 écoliers; le ministre de l'Éducation a également annoncé la création d'un Office de la langue officielle minoritaire au sein du ministère dès le début de 1980.
- Dans le *Manitoba*, le Bureau de l'enseignement en français du ministère de l'Éducation prépare, en collaboration avec les groupes francophones de la province, un plan d'ensemble de l'enseignement en français qui sera d'ici peu remis au ministre.
- En *Colombie-Britannique*, un premier groupe d'écoliers de l'élémentaire se sont inscrits en automne 1979 au nouveau programme d'enseignement en français pour Francophones.
- Le *Nouveau-Brunswick* a rendu publique sa décision de permettre la création d'écoles destinées aux minorités francophones et anglophones présentes dans des régions s'étendant au-delà d'un district scolaire déterminé. Dans le même esprit, la région de Dalhousie, autrefois composée d'un seul district bilingue, a été séparée en deux; l'un francophone et l'autre anglophone.

- Dans l'*Alberta*, l'Université de l'Athabasca, institution d'enseignement par correspondance, offre depuis l'automne dernier trois cours en français dont l'un est essentiellement destiné aux Francophones de la province. Par ailleurs, l'Association des enseignants de l'Alberta a adopté en avril 1979 une motion demandant au gouvernement provincial d'incorporer dans la loi scolaire le droit à l'enseignement dans l'une ou l'autre des langues officielles.

- Dans l'*Ontario*, la Fédération des élèves du secondaire franco-ontarien a lancé un nouveau journal intitulé *Franco-Force* qui fournira aux écoliers des renseignements sur les divers services qui leur sont offerts par ces établissements, de même que sur la gamme de possibilités d'enseignement... et de carrière dont ils disposent. Le gouvernement de l'Ontario vient de procéder à l'ouverture à Ottawa du Centre Jules Léger destiné aux jeunes Francophones ayant des difficultés d'apprentissage.

Promesses

Ce sont là, bien entendu, des réalisations positives, mais nous aurions pu nous attendre à beaucoup plus deux ans après la promesse historique des premiers ministres provinciaux :

« Chaque enfant de la minorité francophone ou anglophone dans chacune des provinces a le droit de recevoir l'enseignement dans sa langue dans les écoles primaires ou secondaires partout où le nombre d'élèves le justifie. »¹

¹ Notre traduction.

fin de l'année, les négociateurs du fédéral et des provinces tournaient toujours en rond : au tableau d'affichage, c'était toujours le vide. Plus précisément, l'on n'a pu parvenir à aucun accord à long terme sur les programmes d'aide à l'enseignement des années à venir et, pis encore, en dépit des proclamations de foi et des engagements répétés de nos gouvernements successifs, la manne fédérale destinée à l'enseignement est inférieure cette année de \$ 34 millions à ce qu'elle était dans la dernière année de l'ancien accord. Pour du progrès . . .

Protéster contre l'étrangement financier d'un programme dont tous reconnaissent l'importance vitale devient une lapalissade, surtout au vu de la conclusion d'une analyse effectuée pour le compte du Secrétaire d'Etat :

« . . . les participants sont unanimes à reconnaître que la réussite du programme est entièrement tributaire d'une augmentation considérable des ressources . . . La tâche n'est donc pas terminée. Les résultats ne se maintiendront et ne se consolideront que par un accroissement des ressources. »¹

Le temps est venu pour le gouvernement fédéral de se dire qu'un placement d'argent conviendrait plus qu'un beau discours et pour les provinces, de reconnaître formellement que ce sont elles qui ont l'essentiel des responsabilités dans ce domaine. Les dix premiers ministres provinciaux ont donné clairement mandat au Conseil des ministres de l'Education (Canada) de formuler les principaux moyens permettant d'améliorer les services d'enseignement en langues minoritaires et des langues secondes . . . Où en sommes-nous ? Lors de sa réunion de septembre dernier, le Conseil a annoncé qu'il avait l'intention d'allouer des fonds à un service d'information sur les programmes d'enseignement des langues secondes. Ce véritable « bond en avant » est dû à ce que les ministres de l'Education avaient ressenti un « besoin urgent » de multiplier les échanges de renseignements dans ce domaine. Ces mêmes ministres ont également décidé de collaborer à la mise au point de lignes directrices concernant les programmes d'enseignement et le matériel didactique des écoles des minorités de langue française. Nous voyons beaucoup moins les mérites de la décision prise par les ministres de mettre de côté des fonds permettant d'effectuer des études sur les possibilités d'augmenter le nombre des enseignants et des auxiliaires spécialisés de ces mêmes écoles. Il faudrait-il pas mieux mettre cet argent là où, de toute évidence, il fait déjà cruellement défaut ?

Les Canadiens veulent et méritent un meilleur traitement en matière d'enseignement. Nous nous trouvons dans une situation où nous pouvons avoir l'un des meilleurs systèmes d'enseignement du monde. Rien, pratiquement, ne limite nos possibilités à cet égard si nos gouvernements veulent entreprendre des actions bien pensées dans ce domaine. Les années soixante-dix ont déjà montré ce que peuvent faire l'imagination et l'esprit d'initiative . . . et nous ont prouvé la rareté de ces qualités. Espérons que les années quatre-vingt verront les Canadiens se défaire de la stupide habitude qu'ils ont de se

¹ Notre traduction.

même pas ici de sympathie. Mais même si l'on accepte que l'histoire et la démographie ont fait de nous un pays irréversiblement bilingue, qu'est-ce que cela signifie en réalité pour ceux qui n'ont pour langue première ou langue d'origine ni le français ni l'anglais ?

Nombreux sont ceux qui conservent précieusement leur langue et les éléments culturels qui l'accompagnent. Le maintien, voire le renforcement de ces liens ancestraux n'ont rien d'incompatible avec l'existence des deux langues officielles du Canada. Au contraire, ils constituent pour notre pays un capital linguistique inestimable qui mérite toute notre attention.

Nous sommes enchantés de constater que l'enseignement de bon nombre de ces langues augmente dans nos écoles et que les autorités provinciales ou locales les utilisent comme langue d'enseignement quand il en est besoin. Cet amour de la diversité est l'une des composantes de notre vitalité et complète heureusement la solide base bilingue officielle. Nous affirmions par contre que, quels que soient le cas et le lieu, l'intolérance vis-à-vis des petites minorités de langues officielles ne peut que porter tort à cette diversité et pousser à un unilinguisme accompagné d'une morne uniformité.

Une nation qui se donne la peine de se doter de deux langues officielles ou davantage est par essence vouée à la pluralité linguistique. Loin d'exclure l'utilisation des autres langues, la reconnaissance officielle de certaines langues pour les besoins gouvernementaux signale à chacun l'importance que l'on attache aux traditions et aux ressources linguistiques. Il n'y a aucune raison pour que, dans le cadre canadien, les autorités — fédérales, provinciales ou municipales — ignorent le besoin d'œuvrer dans différentes langues, à commencer par les langues autochtones. Les deux langues officielles sont les piliers sur lesquels repose la liberté linguistique canadienne. L'histoire le veut ainsi, mais également l'avenir.

Enseignement

Les dix dernières années ont vu les politiciens fédéraux et provinciaux, la presse, les sommités locales et les parents déployer des efforts de toutes sortes pour essayer d'en arriver à un accord sur le rôle de l'école dans l'instauration d'un régime linguistique juste et équilibré au Canada. Au seuil des années quatre-vingt, l'enseignement des langues entame une étape critique et notre système scolaire n'a pas le droit de rester à la remorque du temps qui passe.

Négociations fédérales-provinciales : patinage artistique

Les négociations nous donnent l'impression d'assister au spectacle qui précède les grandes parties de hockey : petits tours de piste, tapis rouge, beaux discours, suivis d'une partie décevante. Les changements d'entraîneurs fédéraux ont modifié quelque peu la tactique des équipes, mais, à la

La programmation régionale, dont s'occupe l'Office national du film, concerne également les minorités. Appelez-vous qu'au cours de l'été 1978 la production d'émissions régionales en français dans l'Ontario et dans l'Ouest a connu un très grand danger. Néanmoins, les ruades mesurées de l'Office, nos huées et l'arrivée providentielle de la cavalerie du Secrétariat d'Etat ont évité le pire.

La raison d'être de la régionalisation n'est pas et ne doit surtout pas être une affaire de commercialisation. Pour les minorités en cause, les modestes moyens mis à leur disposition pour produire leurs propres films revêtent une valeur inestimable si on les situe à leur véritable niveau, celui de l'éducation et de l'épanouissement des collectivités locales. C'est donc avec une joie mal contenue que nous avons accueilli la déclaration de l'Office selon laquelle ce programme répond à un besoin réel et qu'il recevra la même attention que ses autres impératifs.

Les autres groupes linguistiques, ou l'art d'assumer le passé et l'avenir . . .

Pour les experts, c'est peut-être l'enfance de l'art de séparer les similitudes des différences en matière de langues, de cultures et d'éthnies, mais pour le commun des mortels, tout ça c'est pareil ! L'une des tâches les plus ingrates du Bureau est souvent de persuader les gens que la reconnaissance des deux langues officielles, au palier fédéral ou autre, n'a rien de discriminatoire envers les cultures enracinées dans d'autres langues. Reconnaissons qu'il nous faut la bien souvent marcher sur la corde raide, mais, du même coup, qu'il s'agit d'une question importante eu égard à l'équilibre linguistique auquel tendent les Canadiens.

Le bilinguisme des institutions nationales ne se discute même pas : l'anglais et le français permettent au gouvernement fédéral de communiquer avec l'immense majorité des Canadiens. En outre, en toute logique, lorsqu'un pays adopte et utilise deux langues officielles, il va de soi que ses habitants, dans toute la mesure du possible, ont le droit de vivre et d'élever leurs enfants dans l'une ou l'autre de ces langues.

La difficulté survient du fait que souvent la collectivité minoritaire officielle est, dans certaines localités, numériquement dépassée par d'autres groupes dont la langue ne porte pas l'estampille « officielle ». Comment expliquer à ces groupes qu'une même formule permet de résoudre l'équation de l'équilibre national et celle de la dominance locale ? Question difficile, assurément, mais qu'il sera malsain d'éluder.

Parce qu'ils ne se rendent pas compte de ce que leur situation n'est qu'une image inversée d'une réalité existant ailleurs, certains, dans les régions du Canada où une seule des deux langues officielles est largement répandue, sont braqués contre le bilinguisme. Les habitants de l'Ouest auxquels il nous a été donné d'en parler ne croient que difficilement qu'un Canadien sur sept ne parle que le français. À l'échelle nationale, l'on ne peut pas dire que nous ayons une connaissance précise de nos compatriotes, et nous ne parlerons

Média et minorités . . . impatience et expectative

Nous n'en sommes pas encore à l'époque du surhomme et nos faibles volontés résistent difficilement à l'attrait des média. Nos minorités de langues officielles sont confrontées au même problème, mais en même temps à une réalité d'un autre ordre : la langue des média.

Nous protestons l'an dernier contre le fait qu'il n'existait encore aucune politique fédérale d'ensemble sur le recours à la presse des minorités lorsque les ministères désirent faire paraître des avis ou annonces quelconques présentant un intérêt pour le public. Nous avons été entendus, et le Conseil du trésor a pondu des instructions dans ce sens en août dernier.

L'éveil des ministères à ce problème, de même que nos contacts avec la presse minoritaire, ont fait que publicité, avis et annonces du fédéral atteignent plus régulièrement les hebdomadaires des minorités anglaises et françaises. Citons l'accroissement du flot atteignant *Le Courrier de Nouvelle-Écosse*, *Le Voyageur de Sudbury*, *La Liberté* du Manitoba, de même que *The Spec de Gaspé*, *The Equity* de Pontiac et le *Star* de Val d'Or. L'appétit venant en mangeant, les plaintes que nous avons reçues cette année en la matière proviennent que les ministères fédéraux ont encore beaucoup à faire pour apaiser la boulimie d'information dans leur langue par les minorités. La création récente de postes permanents par l'*Association of Quebec Regional English Media* et l'Association de la presse francophone hors Québec devrait dorénavant faciliter la tâche des fonctionnaires responsables de cette diffusion.

La radio et la télévision sont chez nous essentielles et omniprésentes. Elles sont peut-être le lien le plus puissant entre Canadiens. Du point de vue linguistique cela signifie deux choses : la possibilité pour chacun de participer, dans la langue de son choix, à l'audition ou au spectacle d'événements touchant à son propre monde, en même temps que la possibilité d'en apprendre davantage sur ses compatriotes d'autres régions ou parlant une autre langue.

C'est pourquoi nous suivons de très près les progrès du Plan de rayonnement accéléré de Radio-Canada qui a pour but de donner accès aux ondes dans leur première langue officielle à presque tous les Canadiens, bien qu'il reste encore certaines solutions techniques à mettre au point dans l'Ontario, la Saskatchewan, le Manitoba et le nord du Nouveau-Brunswick. Mais attention, l'existence des installations matérielles voulues ne signifie en rien qu'elles désirent. C'est très beau d'avoir accès aux émissions venant d'autres régions, voire d'autres pays, mais une collectivité est avant tout un ensemble local de faits et de gens unis par des liens communs. Les Acadiens du nord du Nouveau-Brunswick et les Anglo-Gaspésiens ont une chose en commun : ils ont accès au monde extérieur, mais pas à celui qui leur est propre. Radio-Canada pense avoir mis en place toutes les installations voulues d'ici 1982. L'étape logique ensuite serait la production d'émissions locales.

francophones des autres provinces pour affronter les tempêtes linguistiques, non parce qu'ils manquent de ressources mais parce qu'ils n'ont préparé ensemble aucun tableau de marche.

L'adaptation des Anglo-Québécois aux changements linguistiques soudains des années soixante-dix a été difficile, on le comprend aisément. L'« évacuation » des diplômés anglophones vers d'autres régions du Canada n'est que la manifestation la plus spectaculaire. Beaucoup, cependant, n'ont pas cette possibilité, quel qu'en soit leur désir. Les problèmes des néo-Québécois sont totalement différents de ceux des habitants de vieille souche. En ce qui nous concerne, ce qui est important c'est que les problèmes humains d'origine linguistique soient résolus avec humanité, quel que soit le cas.

L'une des difficultés les plus courantes pour les Anglophones unilingues est le rétrécissement soudain du marché du travail ou, pour ceux qui ont déjà un emploi, la qualification professionnelle dans leur langue seconde. Ce sont des situations où l'émotivité prend aisément le dessus et où la province n'a pas toujours su appliquer humanement sa réglementation linguistique. Les tests de langue par exemple, apparemment objectifs, se sont traduits dans certains groupes de spécialistes par des taux d'échecs qui peuvent être soit liés au bagage linguistique des candidats soit aux modalités d'examen. Il n'en demeure pas moins que certaines des personnes qui ont échoué à l'examen ne possédaient pas une connaissance suffisante du français pour les postes qu'ils convoitaient. Aussi désirable qu'il soit de renforcer le statut du français dans la province, il est inexcusable de soumettre les individus aux diktats bureaucratiques.

Tout naturellement, une bonne partie de l'attention des Anglophones du Québec se porte vers ou plutôt contre la *Charte de la langue française* (Loi 101). Ils s'efforcent de faire comprendre au gouvernement provincial qu'ils sont, ce qu'ils représentent et ce qu'ils attendent du Québec en matière linguistique et culturelle. Le *Positive Action Committee* a bien exprimé cette attente :

« ... un climat permettant à la génération actuelle d'Anglophones unilingues de vivre pleinement sans se sentir rejetés tant qu'ils n'auront pas atteint un certain degré de bilinguisme, et qui permette ensuite à leurs enfants de vivre aussi bien en français qu'en anglais. »¹

Plus les Anglophones du Québec ont tendance à faire cause commune avec les Francophones hors Québec en vue de l'établissement de règles du jeu équitables pour les deux minorités, plus ils se rendent compte qu'il est devenu presque impossible à nos minorités francophones de vivre pleinement et sans inquiétude dans leur langue. Cela ne constitue en rien une raison interdisant aux Anglophones de viser haut, mais leur acceptation du bilinguisme personnel n'est que réaliste. Personne ne consent à devenir contre son gré unilingue dans la langue de la majorité. C'est précisément pour cela que des mécanismes garantissant cette liberté de choix sont indispensables.

¹ Notre traduction.

cette année ont principalement porté sur le domaine de l'enseignement, ainsi que nous le verrons plus avant.

Ne croyons surtout pas que les minorités francophones s'estiment satisfaites par les quelques concessions qu'il leur a fallu arracher en 1979. Malgré certains gains indéniables, le processus a été souvent pénible et leurs efforts sont parfois restés vains. Ils ont à notre avis raison d'attacher une importance primordiale à la mise en place d'un cadre constitutionnel et institutionnel adapté à leurs besoins. C'est donc pour nous une déception profonde de constater ce qui devrait être pour tous une évidence : chaque jour qui passe correspond à une perte de ressources et d'énergies humaines irremplaçables consacrées à l'obtention d'un semblant d'équité. Les minorités francophones ont bien appris la première des dures leçons du militantisme linguistique : se battre, encore se battre, toujours se battre et ne rien attendre de la lenteur des pluriels.

Les Anglophones du Québec . . . une réalité composite

Dominique Clift et Sheila McLeod Arnpoulos sont deux bons peintres de la minorité du Québec, mais l'image qu'ils en donnent d'une « énorme baleine échouée sur le sable » ou d'un lion tout pelé ne nous paraît pas traduire la réalité des différentes minorités qui composent la minorité anglophone. Si les Anglophones du Québec — disons plus justement les non-Francophones — se sentent isolés et peu sûrs d'eux-mêmes, c'est précisément parce qu'ils ne constituent en rien une ploutocratie monolithique, comme le veut la légende. S'ils ne se prévalent pas tellement des garanties de la Loi sur les langues officielles, ce n'est pas à cause des promesses que le fédéral accomplit en leur faveur au Québec : c'est plutôt qu'on a mis du temps à saisir les rapports entre leur situation et la Loi.

Les « erreurs » du fédéral sont moins fréquentes vis-à-vis des Anglophones du Québec que des minorités francophones, mais elles n'en sont pas pour autant négligeables. Citons par exemple l'envoi de lettres en français à des Anglo-Québécois, l'absence d'annonces gouvernementales dans les hebdomadaires des collectivités anglophones isolées, ou encore, l'impossibilité, à peine croyable, pour certains des Anglophones de la province de capter un poste radio ou télé émettant en anglais à partir du Québec. La décision du Secrétaire d'État de fermer tous ses bureaux locaux du Québec, sauf à Montréal, ne peut qu'aviver le sentiment d'isolement de ces collectivités. De plus, comme l'a révélé une étude effectuée en 1979 dans la région de Gaspé, nombreux y sont les Anglophones qui ignorent tout des avantages qu'ils peuvent retirer des différents programmes fédéraux. Le temps est venu de démythifier les stéréotypes et de voir de quoi est faite la réalité.

Les non-Francophones ne sont pas démunis d'organismes bien à eux : le *Positive Action Committee*, le *Council of Quebec English-Speaking Townshippers Association* et autres. Mais ils ne forment pas un réseau cohérent ayant des objectifs communs et animé par un sentiment d'interdépendance. Menacés par les vagues de fond qui agitent le Québec, ils sont, dans un certain sens, moins bien équipés que leurs homologues

Quelle que soit la somptuosité des largesses fédérales, elles ne représentent-
ront que du vent pour les minorités tant que celles-ci n'auront pas réellement la possibilité de déterminer les conditions sociales dans lesquelles elles vivent. C'est pourquoi la Fédération des Francophones hors Québec demande depuis plusieurs années au gouvernement fédéral de former une table ronde où seraient définis en commun une politique globale assurant leur protection et leur épanouissement ainsi que les moyens de se faire entendre aux échelons les plus élevés. Ces aspirations nous semblent fondamentalement logiques, justes et réalisables.

La Fédération, et c'est plus important, semble avoir enfin convaincu le gouvernement de passer à l'action. En effet, pour autant que nous puissions le savoir, le Secrétariat d'État étudie avec beaucoup de sérieux sa proposition de constitution d'un comité ayant pour mission de veiller aux intérêts des minorités francophones et de mettre au point une méthode permettant de s'attaquer globalement à leurs besoins d'ordre institutionnel¹. Quoi que l'on puisse penser des comités, un engagement formel d'établissement d'un point de contact efficace et permanent entre le gouvernement fédéral et la Fédération ne serait que justice enfin rendue à une très longue attente.

Si l'année 1979 a représenté pour la Fédération une période d'intense activité consacrée à la définition du cadre institutionnel que ses membres considèrent comme essentiel à leur destin linguistique, elle a en outre démontré que la patience des minorités francophones s'épuise de plus en plus vite.

Au Nouveau-Brunswick, où le français et l'anglais sont les deux langues officielles de la province, à la lente mise en œuvre de la politique linguistique gouvernementale a correspondu étrangement une vive résurgence de nationalisme acadien. La Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick a officiellement exigé du Premier ministre que son gouvernement renforce la Loi provinciale sur les langues officielles et lui a fait clairement entendre que les Acadiens entendaient avoir bien davantage voix au chapitre en ce qui concerne leur avenir linguistique. Ce message a été très clair et plusieurs résolutions adoptées lors du Congrès des Acadiens d'octobre dernier ont exigé la reconnaissance de leur identité et de leur droit à une meilleure représentation dans tous les organismes gouvernementaux.

L'Ontario s'est attaqué à la mise en œuvre de sa politique dans les seize régions dites bilingues de la province. Bien que pour des raisons peu flatteuses ce soient les problèmes d'enseignement (écoles et commissions scolaires) qui aient fait la manchette, les Francophones ont obtenu le droit, à la fin d'année, d'être jugés en français au pénal. Ne voulant pas se montrer moins généreux que le Solliciteur général, le ministre de la Santé a mis sur pied un programme de trois ans visant à permettre aux hôpitaux et cliniques des régions bilingues d'offrir dans les deux langues officielles leurs services d'information et de consultation. Dans les autres provinces, à l'exception d'encouragements sporadiques à des activités culturelles, les réalisations de

¹ L'annonce d'un accord à ce sujet entre la Fédération et le Secrétaire d'Etat a été faite le 1^{er} février 1980.

C'est la précision même que se révèle tout le danger des statistiques démographiques linguistiques qui transforment l'observation des tendances sociales en une prophétie fataliste. Quel que soit le respect dû à leur pessimisme chiffré, nous demanderons à certains de nos éminents démographes s'ils comptent pour rien la volonté individuelle et collective des hommes et l'amour viscéral de leur culture ?

C'est pourquoi nous regrettons, par exemple, que la Commission de l'unité canadienne, après avoir si bien exposé le dilemme que la polarisation pose aux minorités de langues officielles, n'ait pas entrevu la nécessité d'initiativess fédérales pour au moins en limiter les dégâts. Nous ne pensons un seul instant qu'une condition *sine qua non* de notre cohésion nationale soit l'abandon des minorités à la générosité hypothétique des provinces. Nous ne sommes pas à Lourdes et les miracles ne font pas partie de notre quotidien. Nous ferions bien de chercher ailleurs les remèdes appropriés.

Nul ne sait encore au juste ce que nous révélera le recensement de 1981 quant aux tendances dans le domaine des langues et de leur usage. Nous pouvons cependant nous attendre à une accentuation statistique de l'assimilation, et si nous voulons concrétiser durablement notre soi-disant volonté d'offrir à nos minorités de langues officielles un choix authentique, étayé de garanties solides et d'institutions viables, nous ne pouvons attendre 1981. Chaque journée qui s'écoule est un grain qui tombe dans le sablier de l'assimilation. Si nous ne pouvons stopper cette érosion aujourd'hui, ce n'est pas demain que nous le ferons ! Ceux pour lesquels l'assimilation n'est qu'un phénomène statistique comme un autre devraient méditer cette pensée d'Yves Rouquette, professeur d'histoire : « Une langue, ce n'est pas seulement une littérature, c'est la respiration d'un peuple. »

Les besoins collectifs

Nos minorités de langues officielles sont de plus en plus conscientes du fait que tout peuple qui n'a pas une vision de son avenir est d'avance condamné. Dans un mémoire publié en octobre dernier, le *Positive Action Committee* posait la question dans les termes suivants :

« Une collectivité s'exprime et se reflète au travers de ses institutions. Lorsque, minoritaire, elle est privée d'un cadre institutionnel lui permettant de réfléchir sur elle-même, de planifier pour elle-même, d'influencer les décisions en sa faveur, elle n'a que deux solutions : disparaitre ou se donner de nouvelles structures. »¹

Les Francophones : à vive voix

Les Francophones hors Québec savent depuis longtemps combien il est vain d'espérer vivre dans sa propre langue sans disposer d'institutions et de services d'appui bien à soi. Cela permet de comprendre leurs réactions pour le moins désenchantées devant la faiblesse et le manque d'imagination démontrés par les organismes nationaux pour leur assurer leur juste part du gâteau fédéral.

¹ Notre traduction.

sérieuses. S'ensuit-il toutefois qu'ils ont valeur de « réalités linguistiques fondamentales » ? Aussi bien dire alors que les statistiques sur le chômage illustrent exactement la détresse des sans emploi.

Ces chiffres peuvent nous en dire beaucoup sur les mécanismes et les résultats des transferts linguistiques, les processus qui amènent les gens à employer dans leur vie quotidienne une langue autre que la leur. Quelles que soient les opinions sur l'assimilation de nos minorités de langues officielles, il nous faut absolument savoir où, quand et comment ce phénomène intervient. La question de savoir si les gens « préfèrent » parler l'autre langue ou n'ont pas d'autre choix n'a rien d'académique : elle correspond à l'insertion de données factuelles dans un contexte social qu'il nous faut connaître.

L'assimilation n'est pas une simple affaire de chiffres. Statistiquement parlant, la francisation des Anglophones du Québec ne devrait différer en rien de l'anglicisation des Francophones hors Québec . . . et pourtant ! Les transferts linguistiques semblent donc être au moins autant du ressort des institutions que de celui des hommes eux-mêmes. Ce n'est pas par je-m'en-foutisme que les gens font abandon de leur langue, mais c'est à la suite des pressions incessantes du milieu dans lequel ils vivent. L'emploi d'une langue est bien souvent la résultante d'un rapport de forces dans lequel l'homme de la rue ne pèse que bien peu.

L'observation des minorités à cet égard permet de saisir les constantes de l'assimilation linguistique d'une génération à l'autre. Cette évolution a fort bien été décrite par un démographe américain dans un rapport récent :

« Lorsque l'enfant est très jeune, l'usage qu'il fait de sa langue maternelle et de l'autre dépend essentiellement du comportement de ses parents . . . Une fois qu'il va à l'école, les habitudes linguistiques de ses camarades, la langue de l'enseignement et celle de la hiérarchie à laquelle il est soumis commencent à jouer un rôle sur ses aptitudes et ses préférences linguistiques. Cette période est marquée par une progression importante du pourcentage de garçons et de filles qui font de la langue dominante leur langue usuelle. La rupture avec les traditions familiales se concrétise presque totalement lors de l'entrée du jeune adulte sur le marché du travail ou dans des établissements d'enseignement supérieur et, enfin, lors du choix d'un conjoint. »¹

Notre intuition nous dit qu'il en est ainsi, que la jeunesse est à cet égard la période la plus critique et que l'évolution linguistique correspond à la dominance progressive de la langue seconde à la maison, à l'école, au travail. La conclusion est fort claire : si nous parlons sérieusement lorsque nous prétendons vouloir offrir aux jeunes la chance d'éviter l'assimilation, il nous faut offrir des solutions de rechange en matière d'institutions. Il serait monstrueusement hypocrite que nous nous fassions les avocats du choix, mais en refusions les moyens.

¹ Calvin J. Veltman : *The Assimilation of American Minorities : Structure, Pace and Extent*. Rapport présenté en novembre 1979 au Department of Health, Education and Welfare des Etats-Unis. Notre traduction.

l'enseignement de la seconde langue officielle dans les écoles et collèges, mais décida de continuer à verser aux fonctionnaires la prime au bilinguisme. En 1979, le budget total des dépenses a été réduit de \$ 86 millions, soit 18 %; ces coupures se répartissant grosso modo à parts égales entre les programmes internes et externes de la Fonction publique. En principe, donc, la quarantaine de millions éparignée sur les programmes internes aurait fort bien pu servir à maintenir la contribution fédérale à ces programmes externes à son niveau antérieur; contribution que l'on a pourtant jugé bon de réduire. Il est donc parfaitement raisonnable de souhaiter que les dirigeants empruntent résolument dans cette voie dès la prochaine année. L'Annexe A offre une vue d'ensemble des dépenses fédérales à ce chapitre.

Défense et illustration des minorités

Les essais de mise en pratique des principes les plus nobles mettent en évidence les abîmes qui séparent la bonne volonté de la dure réalité. L'optimisme béat dont Voltaire avait doté Pangloss ne lui permettrait même pas d'affirmer à un Canadien démuní des moyens essentiels à sa survie linguistique que sa voix est mieux entendue aujourd'hui qu'il y a dix ans. Aucun miracle ne s'est produit, et les pierres ne se sont pas encore changées en pains.

La *Loi sur les langues officielles* est loin d'avoir eu les effets d'entraînement qu'en attendaient nos minorités de langues officielles. Cela s'explique par les limitations inhérentes à la Loi, que n'ont pu compenser les initiatives fédérales, pourtant fort appréciées, en faveur de ces minorités. Un fait demeure : ni les efforts des services fédéraux ni les moyens incitatifs mis en œuvre par l'État fédéral n'ont pu fournir à nos minorités un moyen définitif d'empêcher une érosion constante de leur langue.

La vigueur ou la faiblesse de nos minorités de langues officielles constitue un signe certain du fait que nos majorités nationales et provinciales sont, ou non, prêtes à respecter et même à apprécier des caractéristiques qui pour leur être étrangères n'en contribuent pas moins à notre enrichissement commun. C'est là une dimension fort importante de la réforme linguistique elle mérite tout notre appui. Rarement aurons-nous eu une occasion aussi favorable de démontrer à tous que notre conception de l'harmonie linguistique va bien au-delà de deux unilinguismes territoriaux.

Démographie : « L'homme ne se réduit pas à des équations mathématiques »

Jamais et nulle part, cette pensée d'Arthur Koestler ne s'appliquera mieux qu'à l'histoire présente du Canada. Un démographe nous a déjà accusés dans *Le Devoir* de tout ignorer des « réalités linguistiques fondamentales ». Même si les chiffres ne sont pas exempts d'erreurs, il n'en faut pas pour autant négliger les renseignements fournis par des études démographiques

linguistiques avant de jouer aux quatre coins avec les services et les employés. Les fonctionnaires ne veulent pas aller là où ils ont le sentiment d'un risque linguistique pour eux-mêmes ou leur famille. S'ils n'y vont pas, que va-t-il en advenir des services bilingues qu'ils assurent ?

Ce problème va bien au-delà de l'engagement de faire localement tous les efforts voulus pour satisfaire aux besoins linguistiques de ce personnel, quand les chiffres le justifient. À la fin de l'année, par exemple, le projet de déménager de Cornwall à Peterborough les quartiers généraux de la Direction ontarienne de Parcs Canada a fait l'objet de commentaires dans les médias de la région. Pourtant, il ne s'agissait là nullement d'un « exil » dans une autre province et il n'y avait aucun risque quant à la garantie des droits. Mais, comme l'a découvert un peu tard Parcs Canada, le personnel ayant de nos jours un sentiment aigu des risques linguistiques encourus dans des situations minoritaires, les autorités fédérales ont le devoir absolu de s'assurer qu'un déménagement ne s'accompagne pas d'une pénalisation linguistique. Nous sommes absolument de cet avis et invitons fermement les responsables fédéraux à y veiller de très près lorsqu'ils plantent des déplacements.

Quant à la « privatisation », elle soulève des problèmes d'une autre nature. Elle peut signifier un transfert d'un service fédéral au secteur privé ou, par extension, aux provinces, comme dans le cas de Loto Canada. Dans un cas comme dans l'autre, se pose le problème des services au public antérieure-ment assurés dans les deux langues. Si le lecteur veut bien se souvenir de toutes les difficultés que nous a causées et nous cause encore l'application de la *Loi sur les langues officielles* par certaines sociétés de la Couronne, il comprendra notre crainte qu'à la « privatisation » corresponde une disparition des services dans les deux langues.

Le coût des programmes : un bon placement ?

Que l'on parle de déplacement ou de « privatisation » des services, il est donc essentiel que toute opération soit précédée d'une planification soignée et de négociations détaillées avec les organismes non fédéraux, et cela *bien avant* la date du transfert envisagé. Le devoir absolu des organismes fédéraux concernés est de s'assurer que les obligations et droits linguistiques existants seront pleinement admis et garantis par les organismes preneurs. Agir autrement, léser en quoi que ce soit les droits légitimes du personnel et du public, serait à notre avis totalement contraire à l'esprit de la Loi.

Il y a déjà quelques années, le gouvernement fédéral annonçait son intention d'investir moins dans la bilinguisation de la Fonction publique et d'accorder une aide accrue aux programmes permettant une amélioration immédiate des services fédéraux en faveur des jeunes. Autant qu'on en puisse juger, le nouvel exécutif issu des élections de mai 1979 s'est engagé à poursuivre les mêmes objectifs. Malheureusement, ces louables intentions ont tourné court, le gouvernement s'étant par exemple totalement contredit l'an dernier lorsqu'il pratiqua des coupes sombres dans les programmes destinés à

Bref, si compensation il doit y avoir, nous estimons que le gouvernement devrait s'attacher à en définir les règles avec précision en centrant son analyse sur le personnel subalterne qui occupe des emplois où la connaissance des deux langues officielles est effectivement indispensable. Cela permettrait sans doute d'éliminer bon nombre des anomalies qui entachent l'attribution de la prime et de faire prendre conscience aux cadres qui occupent des postes bilingues des avantages que leur valent leurs responsabilités.

Déplacements et transferts : à pied, à cheval ou en voiture

Après dix ans de sang, de sueurs et de larmes (pardon Churchill!), l'on pourrait espérer que nos services fédéraux sont enfin devenus les meilleurs prestataires qui soient de services bilingues. Seulement voilà, les droits linguistiques ne sont pas circonscrits à l'administration fédérale. Comparé à certains services provinciaux essentiels et même à certains de ceux fournis par le secteur privé, le bilinguisme des services fédéraux peut n'avoir qu'une importance secondaire pour certaines collectivités minoritaires. L'influence du fédéral dans les régions intéressées reste alors limitée, car il est toujours difficile de modifier les règles d'un jeu sans l'accord des autres. La seule solution est alors de faire appel à la bonne volonté, aux qualités de cœur, à l'esprit de collaboration... et de s'assurer, une fois son écot payé, que les choses tournent à peu près rond.

La réforme linguistique canadienne doit faire face tous les ans aux vicissitudes de la politique fédérale. En 1979, elle est allée de Charlybde en Scyllia lorsqu'à la décentralisation a succédé la « privatisation ». Ces deux orientations politiques reposent sans doute sur de solides arguments sociaux et économiques, mais il ne semble pas que l'on ait tellement tenu compte de leurs répercussions en matière de droits linguistiques. D'une part, ces décisions peuvent faiblement jouer sur la capacité de l'administration fédérale à fournir ses services en français et en anglais; d'autre part, elles peuvent altérer considérablement les conditions de vie des déplacés, qu'il s'agisse de travail, d'éducation des enfants ou d'ambiance culturelle pour la famille.

Citons à titre d'exemple la transplantation projetée d'Ottawa à Charlotte-town du ministère des Affaires des anciens combattants qui suscite toujours de profondes inquiétudes. Celles-ci proviennent à la fois des menaces sur les services aux anciens combattants francophones et à leur famille, en même temps que du choc culturel que cela représenterait pour le personnel francophone du ministère et des incertitudes sur les possibilités d'enseignement dans leur langue pour leurs enfants¹. C'est là un exemple parfait de la nécessité absolue de s'assurer de la garantie du respect des droits

¹ Le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard a annoncé dans le discours du Trône du 7 février 1980 son intention d'amender sa loi scolaire de telle sorte que l'enseignement en français soit obligatoirement offert aux enfants francophones lorsque leur nombre le justifie. Nous anticipons que cette intention soit rapidement et efficacement mise en œuvre.

La prime au bilinguisme : passe-moi la casse, je te passerai le sène

Pleins de présomptions, nous vous avions presque assurés l'an dernier de l'extinction de ce parasite. Il est hélas ! toujours là, pique-assiette abhorré abusant de la civilité de son hôte. Avances, recuis, négociations et palabres n'ont en rien diminué pour les contribuables le coût de cette absurdité : sur-payer des cadres pour qu'ils fassent ce qu'ils ont à faire. Cette absurdité se couronne en outre d'un arbitraire qu'il est virtuellement impossible d'éviter de par la nature même du système.

Selon les dernières nouvelles obtenues en décembre, bien que fermement opposé au principe de la prime, le gouvernement avait renoncé à son éradication devant la menace de guerre brandie par les syndicats. Au terme de réflexions stratégiques poussées, l'on décida qu'après une période de remission, l'on ne dispenserait plus cette manne à ceux qui ne se qualifiaient pas face aux exigences linguistiques de leur poste et qu'elle disparaîtrait totalement pour les hauts dirigeants... en devenant partie du paiement selon le rendement. Ces expédients réduiront au plus de \$ 5 à 6 millions le total de la facture qui s'élève actuellement à \$ 38 millions. Les plus incrédules d'entre nous soutiennent même que l'économie ne dépassera pas un ou peut-être deux millions au maximum.

Cette malencontreuse prime n'est même pas particulièrement bien vue par une bonne partie de ceux qui en bénéficient. Il y a évidemment de nombreux fonctionnaires qui estiment qu'elle est parfaitement méritée et sont même prêts à se battre pour la conserver, mais au moins la moitié de ces \$ 38 millions va à des employés qui se sentent presque coupables de percevoir ces fonds. Sa disparition ne changerait en rien le volume du travail qu'ils accomplissent dans les deux langues, alors que l'attribution par le gouvernement fédéral de 20 millions de dollars supplémentaires à l'enseignement des langues au niveau scolaire serait un investissement autrement profitable.

Voici ce que nous pensons en toute impartialité de l'attribution de cette récompense pour la connaissance des deux langues officielles :

- la plus grande partie des fonctionnaires qui postulent des postes bilingues, en particulier aux niveaux supérieurs, le font pour avancer dans la carrière;
- certains postes bilingues d'exécution exigent un emploi courant des deux langues officielles, en ce sens que leur connaissance est indispensable à l'efficacité journalière de leurs titulaires : c'est surtout ce trait qui les distingue de postes unilingues identiques;
- si des fonctionnaires méritent effectivement la prime au bilinguisme, ce sont bien ceux qui occupent les postes de cette deuxième catégorie;
- si l'on estime que ces qualifications méritent une rémunération partiellement, cette dernière devrait être incorporée au traitement correspondant aux postes en question, intégrée à la structure salariale et aux conditions d'emploi.

Formation
linguistique

Les dispositions actuelles sont beaucoup trop marquées de laxisme, et il n'est pas rare de voir modifier l'identification d'un poste pour qu'elle corresponde aux connaissances de son titulaire ou du candidat que l'on a choisi d'y nommer. Mieux encore, la soi-disant révision des identifications de 1977 s'est traduite par la génération spontanée d'une nouvelle espèce protégée de titulaires. Lorsqu'un fonctionnaire répondait aux exigences de son poste, alors classé B par exemple (niveau intermédiaire), il ne se posait aucun problème si ce même poste était déclaré C (niveau supérieur) : le fonctionnaire en question conservant tous ses droits de titulaire... et y ajoutant même la prime au bilinguisme. Le Conseil du trésor a enfin décidé que ces bilingues partielles doivent se qualifier au niveau de leur poste sans quoi ils perdront la prime. Comme nous le verrons plus loin, cela ne réglera même pas la moitié des cas en question.

Disposer d'employés répondant pleinement aux exigences du poste qu'ils occupent suppose bien entendu qu'on leur fournisse les moyens de se qualifier, ce qui implique un accès ordonné à des périodes de formation linguistique soigneusement organisées pour répondre fonctionnellement aux besoins des participants.

Malheureusement, la cuvée 1979 manque passablement de bouquet à cet égard. Un grand nombre de volontaires se sont inscrits à l'un des six ou sept types de formation linguistiques actuellement offerts, mais nul ne saurait dire avec certitude si les quelque 1 100 enseignants qui se sont occupés de former environ 8 500 étudiants de cépages différents en auront sorti des crus de qualité. Les responsables du programme : Conseil du trésor et Commission de la fonction publique, nous abreuvant de chiffres, mais nous laissant sur notre soit : nous ne savons pas et ne saurons peut-être jamais combien de ces élus de la formation linguistique effectuent un travail utile dans leur langue seconde. Précisons, pour mémoire, que la cuvée 1979 a été moins abondante que celle de 1978 : seulement 1 679 étudiants, contre 1 719, ont satisfait alors aux exigences linguistiques de leur poste à l'issue de leur programme de formation.

Amis, n'arrêtez pas la votre lecture. Nous apprenons en effet, au moment de mettre sous presse, que le Conseil du trésor et la Commission de la fonction publique s'engageraient dans une voie prometteuse. Le premier se préparait à serrer la vis en matière de coût/efficacité de la formation linguistique, tandis que la seconde mettrait en place un nouveau programme taillable sur mesure en fonction des besoins précis des étudiants. Enfin !

La formation linguistique a une valeur certaine, et nombreux sont ses bénéficiaires qui peuvent en témoigner. Mais il lui faut absolument perdre son image de « poids mort » et prendre son vrai caractère d'investissement rentable. Le contribuable est en droit d'attendre autre chose qu'un concert de moullins à paroles en deux langues et six idiomes au moment de la pause-café. Il a droit, dans sa langue officielle, à des services efficaces, librement consentis et toujours disponibles et non au traitement minable qu'on lui offre bien trop souvent à contrecoeur. Malheureusement, la formation linguistique n'apporte à cet égard qu'une bien maigre contribution.

L'identification des postes et la formation

linguistique :

bis et rebis . . .

Cela fait déjà plusieurs années que le gouvernement fédéral clame sa foi dans la réussite de la réforme linguistique par le biais de l'identification des postes et de la formation linguistique. L'ange gardien du bilinguisme s'en frotte sûrement les ailes : il est tellement plus facile de jouer sur des chiffres qu'avec des sentiments ou des intentions. Nous délivrera-t-il pour autant un satisfecit ? C'est à voir.

L'Administration devra marquer d'une pierre noire 1979, si l'on en croit les statistiques selon lesquelles le dernier carré d'unilingues occupant des postes bilingues n'a pas reculé d'un pouce sous le feu de l'ennemi. Pour satisfaire votre curiosité (ou votre perversité) à cet égard, nous avons compilé pour vous à l'Annexe A les données officielles en la matière, arrêtées en fin d'année. Pour ceux qui, par contre, préfèrent la peinture aux chiffres, voici un tableau général de la situation :

- environ 20 % de l'ensemble des postes occupés dans la Fonction publique fédérale sont des postes bilingues;
- lors de la première identification de ces postes, moins de la moitié de leurs titulaires avaient une connaissance quelconque de leur seconde langue officielle;
- plus de 20 000 fonctionnaires ont suivi avec succès une formation linguistique en quelques années;

- la combinaison formation linguistique-recrutement de bilingues devrait en théorie nous permettre de supposer qu'il existe au moins une personne bilingue capable d'occuper chacun des postes bilingues de la Fonction publique;

- la théorie, c'est bien beau, mais rien ne va plus à la roulette du bilinguisme lorsqu'on sait que, sans devoir répondre aux exigences voulues, trois types d'employés ont le droit d'occuper ces postes :
- (1) ceux qui avaient dix ans de service continu avant avril 1966 (les « grands-pères »);
- (2) ceux qui occupaient déjà un poste au moment de son identification ou de sa ré-identification et en sont toujours titulaires;
- (3) ceux qui, nouvellement nommés, acceptent de suivre une formation linguistique.

Ajoutez à cela quelques ingénieux tours de passe-passe et vous disposerez théoriquement des cartes biseautées de l'identification des postes et de la formation linguistique. Heureusement, dans la réalité, le jeu est beaucoup plus équilibré. La Fonction publique dispose d'une réserve considérable d'employés qui répondent ou sont capables de répondre aux exigences en langue seconde. Le gouvernement a donc la possibilité de rationaliser la situation en exigeant des futurs candidats à un poste, ou de leurs titulaires actuels, qu'ils possèdent les qualifications voulues (mis à part, bien entendu, un certain nombre de « grands-pères » authentiques).

Quelle que soit la dextérité avec laquelle les planificateurs jouent au bonneteau, il y a en matière de réforme linguistique trois cartes à sortir, et elles ont pour nom : services au public, langues de travail et participation équitable. C'est net, clair et précis. Les trois cartes sont là ou pas. Aucun calcul de probabilité, aucune promesse de changement ne modifieait quoi que ce soit à ce qui est ou n'est pas.

C'est pourquoi, bien que sachant déjà que le Conseil du trésor vérifiait les politiques et les méthodes des divers ministères, nous venons d'apprendre avec soulagement qu'il analysait apparemment les résultats obtenus. Disons-le crûment, le Conseil du trésor a pendant des années été pratiquement incapable de différencier « intrants » et « extrants ». Il était temps qu'il examine enfin d'un peu plus près les produits obtenus en se mettant à la place du consommateur.

Les ministères, de leur côté, s'attachent enfin des terminaux qui devenaient leurs seuls prestataires de données linguistiques pour aller voir ce qui se passe à Moncton, à Chicoutimi ou à Edmonton. Non que, à notre connaissance, les fonctionnaires de ces avant-postes du bilinguisme participent davantage que les autres à la formulation des plans linguistiques, et c'est bien dommage, mais parce que leur action est une démonstration très claire de l'intérêt qu'ils portent à ce qu'ils font et de la manière dont ils le font. Si l'évolution de la planification de la réforme linguistique est responsable de l'augmentation d'intérêt quant à ce qui se passe « au bout de la ligne de production », cela vaudrait peut-être la peine d'en parler.

De la même manière, nous espérons que le Conseil du trésor ne se contentera pas de collectionner religieusement des données purement stériles et recourra davantage à la « stratégie des interventions sélectives » (sic), dont sa circulaire la plus récente charge les ministères. S'il a des idées pratiques à ce sujet pour leur prêter main forte et valoriser leur personnel, il serait bon qu'il intervienne lui aussi sélectivement. Le travail ne manque certes pas si l'on veut organiser cette valorisation des talents, faire la preuve de l'efficacité de certaines techniques ou, tout simplement, faire de la promotion.

Les exercices de mise à jour et de révision devenant de moins en moins absorbants, les occasions se multiplient pour le Conseil de se mettre au service des ministères. Si la bonne fortune voulait que de leur côté les dirigeants, surtout dans la Fonction publique, échappent un tant soit peu à l'hypnotisme des véritables charmeurs de serpents de papier que sont les planificateurs sur sorties d'imprimantes, et se rendent un peu mieux compte des avantages de la collaboration entre les hommes, le début des années 80 pourrait correspondre à un véritable tournant en matière de langues officielles. Le Conseil du trésor rendrait service à tous s'il clamaient ouvertement ce qu'il faut lire entre les lignes de rapports coûteux. Pourquoi ne pas faire de 1980 l'année du grand débailage ?

avait pour objet, entre autres choses, de décrire les processus de planification de la réforme linguistique mis en œuvre dans les ministères. Il y remarquait que :

« Le degré de participation de la gestion au processus de planification a varié d'une institution à l'autre. Dans certaines d'entre elles, les plans ont été préparés presque entièrement par les spécialistes des langues officielles; d'autres ont obtenu la participation des gestionnaires à tous les échelons. »

Nous en revenons donc à l'éternel problème de la fin et des moyens, de ceux pour lesquels les processus ne sont que des moyens d'aboutir à une fin et de ceux pour lesquels ils constituent une fin en eux-mêmes.

L'on aurait voulu trouver dans ce même document une appréciation aussi claire que possible de la mesure dans laquelle tous ces efforts de planification sont payants. Le rapport nous dit à ce propos :

« L'évaluation et la planification entreprises par les ministères et organismes . . . ont créé une base solide sur laquelle on peut construire. Leurs plans d'action sont accessibles au public, mais comme ils sont très détaillés et parfois volumineux, il est probable que très peu de personnes à l'extérieur de la Fonction publique les aient consultés en détail. »

C'est là une conclusion incontestable si l'on sait combien peu nombreux sont ceux qui, à l'intérieur de la Fonction publique, ont eu le courage de les examiner en gros. Nous avons nous-mêmes analysé ces plans et constaté qu'ils étaient bien souvent purement mécaniques, basés sur peu de choses et beaucoup plus volumineux qu'instructifs. En toute logique, n'étant en rien tenu au secret du confessionnal, le Conseil du trésor devrait rendre compte d'une façon plus précise aux parlementaires et au public de ses constatations en la matière.

Nous avions également fait remarquer que la preuve de la qualité de la soupe bilingue serait l'appétit de ses consommateurs. Les déclarations récentes selon lesquelles « il reste des problèmes à résoudre, des déséquilibres à corriger et des anomalies à rectifier », nous laissent rêver quant au raffinement du menu. Il est sûrement réconfortant de constater que ministères, organismes et Conseil du trésor ont procédé comme des forcés aux évaluations et vérifications qui s'imposaient, mais nous aurions aimé avoir un relevé plus précis des constatations faites et une indication sur la voie que chacun entendait suivre dorénavant.

Théoriquement, ministères et organismes sont par nature responsables au plus haut niveau de leurs péchés par action ou par omission, mais qui va dénoncer ces péchés ? Nous n'en sommes pas encore au régime de l'auto-critique institutionnalisée et les résultats publiés par les ministères sont forcément tendancieux. Très humainement, ils mettent en lumière leurs réussites et leurs statistiques les plus brillantes. Le Conseil du trésor se laisse-t-il leurrer par ces petits manèges ? Oui . . . et non !

l'interprétation simultanée dans les débats du Cabinet et du Conseil du trésor. Aucun ministre ne pouvait plus dès lors se permettre d'oublier que nos deux langues se valent lorsque chacun veut exprimer son point de vue. Cette solution est peut-être artificielle, mais jusqu'à ce que tous nos ministres soient au moins capables de comprendre l'autre langue, c'est vraisemblablement la meilleure. Ce geste démontre en outre à l'ensemble de la Fonction publique, l'exemple venant d'en haut, que l'utilisation du français comme langue de gouvernement constitue un objectif atteignable et important.

Diverses commissions, au demeurant importantes, ont remis cette année leur rapport aux autorités : la Commission Lambert sur la gestion financière, le Comité D'Avignon sur la gestion du personnel et le principe du mérite et, enfin, le comité créé par le ministre des Communications pour étudier les incidences de la télécommunication sur la souveraineté canadienne. Nous avons estimé important, en 1978, de déposer auprès de la Commission Lambert et du Comité D'Avignon des mémoires sur les effets que leurs enquêtes pourraient avoir sur la mise en œuvre de la politique des langues officielles au sein de la Fonction publique. À notre très grande déception, et alors que le Comité Clyne accordait aux relations linguistiques une place importante dans les télécommunications canadiennes de demain, le Comité D'Avignon s'est bien gardé d'en parler explicitement et la Commission Lambert s'est contentée de recommander que le contrôle de l'application des règles relatives aux langues officielles fasse partie des vérifications internes.

Nous sommes plus que désappointés car, d'une part, ni la Commission ni le Comité ne manquaient de choses utiles à dire et, d'autre part, leur attitude laisse à penser que, sous tous ses aspects, le bilinguisme reste pour certains un véritable panier de crabes où il ne fait pas bon de mettre la main. Tant que les sages que l'État charge d'études aussi importantes choisiront de se voiler la face en cette matière, il est à craindre que les boudades malicieuses (par exemple, le maître nageur bilingue) continuent de fleurir et de refléurir.

Planification et langues officielles : l'âme de la machine

Doter une administration des moyens d'opérer en deux langues n'est pas une petite affaire, en particulier lorsqu'il s'agit de l'énorme machinerie gouvernementale. Le bilinguisme institutionnel implique, il va sans dire, la mise en place d'une structure. Mais il est non moins évident que l'on court le risque de voir cette structure perdre de vue sa raison d'être et chercher à œuvrer en fonction d'une taxonomie précise et figée, allégrement substituée aux réalités complexes de la vie quotidienne. Nous nous demandons l'an dernier ce que donnerait, sous surveillance active du Conseil du trésor et de la Commission de la fonction publique, la décentralisation en faveur des ministères des responsabilités de la réforme linguistique. Essayons cette année de voir ce que cela a donné.

Fin ou moyens ?

En novembre 1979, le Président du Conseil du trésor diffusa un rapport intitulé *La réforme linguistique dans les institutions fédérales*, document qui

Sur le front fédéral

Comme chacun sait, les gouvernements vont et viennent et l'an 1979 nous a gâtés : nous en avons eu deux pour achever la décennie. Admettant qu'ils se partagent la responsabilité de ce qui s'est passé, ou ne s'est pas passé, sur le front fédéral des langues officielles, nous ne jouerons pas au stratège du café du coin comparant les performances des états-majors. Tout changement peut en effet s'accompagner d'avantages et d'inconvénients.

Côté avantages, il permet d'examiner les programmes d'un point de vue différent et avec une certaine pureté de cœur qu'aiguillonne un vif désir de changement. Côté inconvénients, il peut se traduire, hélas ! par une catastrophe décisionnelle nocive où chacun, du mandarin opulent au sans-grade famélique, attend de voir de quel côté va s'incliner le fléau du destin.

Le gouvernement élu en 1979 affirma immédiatement son attachement aux principes intrinsèques de la *Loi sur les langues officielles*, puis donna l'impression, qu'à la manière de son prédécesseur, il allait de nouveau faire trainer les choses en longueur en multipliant études, examens et enquêtes. Par contre, il est nettement apparu que l'on s'orientait vers la fin des tergiversations qui avaient jusqu'à répondu aux propositions essentielles de la Fédération des Francophones hors Québec, ainsi que vers un déblocage de la situation avec les provinces en matière de financement des programmes d'enseignement des langues.

Ce même gouvernement adopta sans lésiner la plupart des programmes déjà institutionnalisés, mais se montra beaucoup moins hardi dans le manquement de ce délicat petit mécanisme qui régle les rapports entre l'anglais et le français au sein de la machine fédérale. C'est ainsi que non seulement certains ministères ont faussé les règles du jeu en donnant tacitement la préférence aux documents rédigés dans la langue du ministre, mais se sont aussi bien gardé de faire comprendre aux cadres supérieurs, subtilement ou brutalement, que la réforme linguistique devait se poursuivre sans relâchement aucun. En ces matières, faut-il le souligner, les bureaucrates sont doués d'un sixième sens, et sont parfaitement conscients de ce que veut dire ce qui ne se dit pas.

Mais comme dans tout jeu, vient un moment où les spéculations tirent à leur fin et où, après les civilités d'usage, il faut commencer à abattre ses cartes si l'on veut que la partie continue. Il nous semble que le gouvernement en question a bien laissé venir ce moment... mais l'a laissé passer, manquant à ainsi une belle chance de raviver l'intérêt des participants et de prouver à tous qu'il entendait mener la partie à son terme. La valse gouvernementale que nous venons de vivre ne s'est en rien traduite par une paralysie des programmes relatifs aux langues officielles. Il est même fort encourageant de constater que le mouvement péniblement amorcé s'est doté d'une vie propre, que les obligations de l'origine sont peu à peu devenues des accomplissements librement consentis et que, sans tambour ni trompette, des progrès importants ont été réalisés.

Par contre, ce gouvernement a fait un geste intéressant qui va bien au-delà d'une simple manifestation de bonne volonté : l'introduction de

Parlement et langues : un coup de des jamais n'abolira le hasard

Amis qui avez le courage de nous lire régulièrement, vous savez que depuis déjà plusieurs années nous essayons d'inciter les gouvernements qui passent à mettre enfin en place un comité parlementaire qui s'occuperait tout particulièrement des questions liées à la réforme linguistique. Nous avons failli réussir par deux fois en 1979, mais les sésames gouvernementaux de cette même année ont réservé au prochain Parlement le plaisir d'étudier une motion créant à cet effet un comité mixte Sénat-Chambre des Communes. Bien que victime des aléas électoraux, notre double quasi-réussite nous a permis de constater l'accord très large des partis, ce qui nous laisse prévoir la venue au monde sans douleur de ce comité en 1980.

Toujours en 1979, compensant ainsi en partie nos pertes, le Comité des prévisions budgétaires en général a consacré beaucoup de temps à l'examen d'un certain nombre de points en jeu. En dernière analyse, son dévouement même n'a fait que renforcer nos convictions : si les choses restent ce qu'elles sont, le temps, demain, nous sera compté plus rigoureusement encore. Il est indispensable que le Parlement bénéficie d'un organe permanent, spécialisé, chargé de l'informer sur tous les problèmes d'ordre linguistique.

Chaque délai rend plus urgente la révision de la *Loi sur les langues officielles* à la lumière des modifications que nous avons formulées aux pages 26 à 28 de notre Rapport 1978 et qui peuvent se ramener à huit propositions :

- préséance de la *Loi sur les langues officielles* en cas de conflit avec des dispositions connexes à d'autres lois fédérales, sauf dispositions contraires expressément définies par le Parlement;
- clarification des dispositions formulées à l'article 2 de la Loi et dont nul ne sait si elles ont force exécutoire ou sont purement déclaratives;
- insertion de dispositions plus précises touchant la langue de travail;
- affirmation très claire que les dispositions de la Loi s'appliquent aux Sociétés de la couronne et entreprises mixtes;
- dispositions permettant au Commissaire de tenir des audiences publiques quand bon lui semble;
- reconnaissance très claire du rôle du Commissaire en tant que vérificateur linguistique;
- octroi au Commissaire d'une immunité statutaire dans l'exercice de ses fonctions;
- renforcement de l'indépendance administrative du Commissaire vis-à-vis du gouvernement du jour.

Il est pour nous éminemment désagréable d'avoir à importer constamment le gouvernement à cet égard. Le Parlement se doit de modifier, de renforcer la Loi comme nous l'avons suggéré, lui donnant ainsi toute sa valeur en tant qu'organe d'exécution de la volonté du législateur.

linguistiques vis-à-vis des gouvernements provinciaux, contrairement à ce qu'il en est dans les huit autres provinces. Si cela vous paraît curieux, remontez notre histoire linguistique jusqu'en 1867. Vous constaterez combien les choses ont changé depuis lors pour nos deux collectivités et que, quelle que puisse être la réalité du moment, la minorité francophone au Manitoba dispose de droits constitutionnels dont ne bénéficiaient pas les Acadiens ni les Franco-Ontariens pourtant bien plus nombreux.

Certaines autres bizarreries n'auront sans doute pas échappé aux lecteurs intéressés. Quelle peut bien être en effet la signification de cette décision pour les Franco-Manitobains s'ils ne disposent pas de services convenables dans les domaines de l'enseignement, de l'information ou des services sociaux. Le droit à un bilinguisme institutionnel restreint leur paraîtra aussi efficace qu'un couteau sur une jambe de bois. De la même manière, la décision de la Cour suprême ne touche en rien au fond de la *Charte de la langue française* au Québec et s'applique uniquement à la formulation des lois et aux débats judiciaires. Ajoutons que le gouvernement du Québec a immédiatement réagi à la décision de la Cour dans la cause Blaikie en institutionnalisant la prééminence de la version française de tout texte de loi.¹

Au cours des derniers jours de 1979, ces assauts de sagacité ont permis aux commentateurs des différents coins du pays de donner libre carrière à leur esprit critique. L'un d'eux, Marcel Adam, éditorialiste au journal *La Presse*, a fait mouche en posant la question suivante :

« Comment, en l'occurrence, expliquer de manière satisfaisante que le Québec soit forcé par la Constitution de protéger une minorité qui est assez forte pour se défendre, alors que d'autres provinces ne sont pas obligées de protéger les minorités francophones qui ne peuvent survivre sans protection juridique ? »²

L'« occurrence » qu'évoque ici *La Presse* ne fait que mettre en lumière l'acuité de cet aspect de notre problème constitutionnel. Selon nous, il est devenu totalement illogique que seules une ou deux de nos provinces soient officiellement tenues de protéger les droits linguistiques, même restreints, de leurs minorités officielles, tandis que les autres, aussi importantes que soient ces minorités, disposent en la matière d'un droit régulier.

Nous ne pouvons plus longtemps aller d'expédients en expédients et gaspiller nos énergies en querelles linguistiques. Il est plus que temps que nos élus exposent ouvertement leurs vues en matière de constitutionnalisation de ces droits. Si nous sommes incapables de façonner notre avenir, nous resterons prisonniers de notre passé.

¹ Le 14 février 1980, le gouvernement québécois a demandé à la Cour suprême de déterminer si oui ou non sa décision obligeait le Québec à publier les règlements municipaux et ceux des administrations locales en anglais aussi bien qu'en français.

² *La Presse*, le 14 décembre 1979.

qu'ils ont retirées de la lenteur des réformes linguistiques et de leurs perspectives d'avenir. Il est non moins manifeste que l'expression de l'option des autres Québécois va dépendre dans une large mesure de la perception que les mois à venir vont leur apporter de l'accord du reste du Canada sur une garantie formelle des droits linguistiques. Si l'on pense à ce qu'a été l'an dernier, il est pour le moins difficile de convaincre ceux qui sont d'un avis contraire que l'on fait tout ce qu'il est humainement possible de faire dans ce domaine. Les Canadiens non québécois ont eu jusqu'ici beaucoup trop tendance au pharisaïsme, et il ne ferait de mal à personne que cette suffisance cède la place à un peu plus d'humilité et de largeur de vues.

Passant outre aux considérations stratégiques et, en fait, quels que soient les résultats du référendum, un fait demeure : les minorités linguistiques officielles seront encore là une fois la tourmente passée, avec les mêmes besoins de garantie étatique de leur droit à l'existence. Tout cela est bien entendu partiellement fonction de nos orientations politiques, mais il nous faut reconnaître ouvertement, avec tout le détachement possible, que, dans une société pluraliste, le droit des minorités de vivre dans leur langue est avant tout affaire de justice. Les imperfections du passé ne doivent en aucun cas conditionner leur avenir.

Nous ne prétendons pas savoir s'il est encore possible de persuader les Francophones du Québec qu'ils sont membres à part entière d'une entre-prise qui a pour but de créer un pays dont la somme soit supérieure à l'ensemble de ses parties. Nous pouvons cependant affirmer, sans réticence aucune, que le Canada a fait et fait encore un effort sans précédent pour remédier au déséquilibre qui a présidé jusqu'ici à la conception de notre pays. Nul ne saurait dire à quoi va aboutir cet effort si les tendances à la polarisation linguistique en arrivaient à s'institutionnaliser. Nous espérons donc vivement que les principes sous-jacents à la Loi sur les langues officielles permettront d'y inclure un cadre assurant la réciprocité des droits linguistiques, rendant ainsi justice aux nombreux Canadiens qui se sont consacrés à cette tâche.

La Cour suprême

En décembre 1979, la Cour suprême du Canada a rendu son verdict dans les cas Blaikie et Forest. Le premier avait trait à l'article 133 de l'Acte de l'Amérique du Nord britannique et le second à l'article 23 de la Loi du Manitoba de 1870. Ces deux cas soulevaient deux questions fondamentales-étroitement liées : quels droits linguistiques la constitution consacret-elle ? . . . les provinces ont-elles le pouvoir d'abolir ces droits ? La réponse de la Cour suprême a été très claire dans les deux cas : ces droits sont protégés par la constitution, et les provinces n'ont aucun droit de les abroger unilatéralement.

Ces verdicts de la Cour suprême, qui ne pouvaient légalement parler être à notre avis différents, remettent donc les choses là où elles auraient toujours dû rester : dans l'arène politique. Au titre de la constitution, en effet, les deux minorités de langues officielles de deux des provinces canadiennes, le Québec et le Manitoba, bénéficient d'une garantie de leurs droits

En 1979, les candidats des différents partis se bornaient à rappeler l'appui que leurs chefs respectifs avaient accordé à la politique des langues officielles, tout en laissant entendre à l'occasion que ses modalités de mise en œuvre laissaient parfois à désirer. Au cours de cette même campagne, l'on avait vu surgir le questionnaire que la Fédération des Francophones hors Québec a adressé à tous les candidats en leur demandant de préciser leurs vues sur l'avenir politique des minorités francophones. Cette initiative a permis du même coup à la Fédération de faire connaître à tous les propositions constitutionnelles formulées par son comité politique. Si cette opération avait pour but de forcer les candidats à appuyer des dispositions garantissant sans équivoque les droits linguistiques des électeurs francophones répartis dans l'ensemble du pays, ses résultats n'ont été en rien différents de ce à quoi l'on pouvait s'attendre. Les nombreuses réponses des candidats, 10 %, étaient marquées du signe de la prudence, leurs auteurs convenant cependant en général qu'il était indispensable de revoir d'urgence les méthodes d'institutionnalisation du bilinguisme pour y inclure une politique globale d'épanouissement des minorités de langues officielles.

Tout le monde ou presque était également d'accord sur la nécessité d'inclure dans notre charte des droits linguistiques qui garantirait à ces mêmes minorités, dans toute la mesure du possible, un enseignement et des services sociaux dans leur langue. Qui plus est, certains répondirent qu'à leur avis les Francophones devraient avoir autorité sur les services d'enseignement en français, d'autres déclarant qu'ils allaient s'efforcer de faire en sorte que le programme de leur parti reflète les aspirations des minorités. Quelle que soit la valeur de pareilles promesses, l'opération en elle-même avait été très instructive. Les membres de la Fédération ne se faisaient pas d'illusions sur leur force électorale, mais ils ont néanmoins su rappeler aux éventuels parlementaires l'importance des minorités de langues officielles dans le Canada de demain.

Nos problèmes linguistiques figurent toujours parmi les arguments qui alimentent les escarmouches verbales des chefs des partis fédéraux, mais leurs explications et propositions restent marquées d'une grande disction. Convenant que les élections ne sont pas le moment idéal pour un échange de vues dépassonné sur ce sujet brûlant, nous aurions cependant aimé que nos futurs élus conviennent d'une chose : cette réforme est essentielle à l'avenir du pays.

Le référendum
québécois

Si les politiciens fédéraux se tiennent sur la réserve pour ce qui est des rapports entre les droits linguistiques et la constitution, le référendum québécois rappelle à chacun l'actualité brûlante de ce problème. Ce référendum porte évidemment sur bien autre chose que la question linguistique proprement dite, mais il est indubitable que la décision des Québécois sera largement influencée par l'idée qu'ils se seront faite sur les conditions de la coexistence harmonieuse de nos deux collectivités linguistiques.

Le simple fait que les promoteurs du oui aient explicitement rejeté l'idée que le Canada puisse constituer une nation au sein de laquelle nos deux groupes pourraient pleinement s'exprimer, témoigne éloquemment des conclusions

L'on a prétendu que certaines de ces suggestions étaient directement inspirées du rapport Pepin-Robarts, mais il nous semble qu'elles en diffèrent en ce qu'elles réduisent les pouvoirs discrétionnaires des provinces en matière de conditions et de garanties linguistiques et donnent un aperçu clair et raisonné des freins et contre-poids conditionnant le succès d'une réforme constitutionnelle.

Y est également proposée une structure parlementaire faisant explicitement des Francophones et des Anglophones des partenaires. Inscrite ainsi dans les faits, cette protection officielle des minorités apaiserait sans doute les méfiances linguistiques chroniques... pour autant qu'elle soit formulée de façon à diminuer les dissensions au lieu de les aviver. Ainsi que nous l'avons déclaré en 1978 devant le comité mixte sur le Bill C-60, il serait pour le moins imprudent de croire que le front linguistique et celui des oppositions ne font qu'un. Autant il est bon de revoir où l'on se situerait en cas de conflit, autant il serait pernicieux de prétendre que les conflits linguistiques sont et demeureront la constante de notre scène politique.

Au moment où nous mettons sous presse, il circule déjà au moins une demi-douzaine de recettes constitutionnelles soigneusement concoctées, et elles ne sont qu'un prélude au recueil culinaire qui nous attend encore. Fort heureusement, quels que soient les goûts et les intérêts de leurs auteurs, elles comportent toutes, ou à peu près, un certain nombre de principes de base sans lesquels une réforme linguistique serait impensable :

- une expression plus claire de la protection et de l'équilibre constitutionnellement impartis aux collectivités francophones et anglophones du Canada;
- une constitutionnalisation explicite des droits linguistiques, avec références particulières aux minorités de langues officielles;
- une structure parlementaire offrant une protection adéquate contre la tyrannie éventuelle de la majorité, contre la domination par le nombre.

Devant une telle convergence de vues, tous les espoirs semblent permis. Mais, divers protagonistes ne s'étant pas encore prononcés, l'on se prend aussitôt à craindre que les conditions d'un accord rapide ne soient pas toutes réunies, même si le Canada se débat depuis trop longtemps déjà avec la question constitutionnelle. Il nous paraît donc opportun de réitérer que la solution repose sur des préalables universels : l'appréciation exacte des enjeux, le respect des règles démocratiques et la volonté d'agir. Qui, parmi nous, aurait osé penser il y a vingt ans que nos hommes d'Etat n'en étaient pas capables ? Qu'en est-il aujourd'hui ?

Droits linguistiques et élections

Bien que le plus souvent fort significative, la consultation démocratique ne renseigne pas nécessairement sur ce que les Canadiens pensent exactement de la réforme linguistique. Il a été d'une part rassurant que les candidats en aient fait mention lors de la campagne 1979. Cela nous a changé agréablement des dangereuses étincelles — plus souvent brandons de discorde que lumineuses — que ce sujet avait provoquées par le passé; mais ce trop de silence est si peu naturel qu'il en devient inquiétant.

propositions du parti libéral de la province, contribuèrent à maintenir la pression constitutionnelle. Bien qu'à proprement parler les positions libérales n'aient officiellement vu le jour qu'en 1980, l'on savait dès la fin 1979 ce qu'en serait l'essentiel. En juin 1979, c'était la Fédération des Francophones hors Québec qui faisait connaître ses recommandations sur la réforme constitutionnelle en publiant *Pour ne plus être... sans pays*.

La primauté accordée à la définition et à la sauvegarde des droits linguistiques dans ces documents varie selon les soucis dominants de leurs auteurs. Partant du principe de la souveraineté du Québec, le Livre blanc limite à deux ses déclarations sur les langues : en premier lieu, que, dans un Québec souverain, la minorité anglophone continuera à jouir des droits dont elle bénéficie actuellement de par la loi; en second lieu, que la province continuera à se considérer comme moralement responsable des minorités francophones hors Québec.

Pour ce qui en est de la satisfaction des Québécois anglophones quant à leurs droits linguistiques, nous en parlerons plus loin. Les Francophones hors Québec, eux, sont très préoccupés par la carte politique que le Québec, autonome ou non, entend jouer en leur nom. Le moins que l'on puisse dire est qu'ils ne se sentent aucun goût pour le rôle d'enjeu dans des négociations entre « durs de durs » de tous bords. C'est l'une des raisons pour lesquelles ils ont officiellement fait connaître leurs vues sur une constitution revitalisée par une définition claire et précise de leurs droits collectifs et de la protection qui leur est due à ce titre.

À cet égard, la caractéristique essentielle de la prise de position constitutionnelle de la Fédération des Francophones hors Québec est que l'égalité des droits linguistiques des minorités n'est pas réductible aux seuls droits individuels, mais doit embrasser les droits collectifs à la sécurité et à l'épanouissement. La Fédération propose à cet effet la création d'un Sénat partiellement basé sur la parité entre les collectivités anglophones et francophones, ainsi que celle d'un Tribunal administratif exerçant les fonctions de protecteur des droits linguistiques fondamentaux.

À l'issue d'une année particulièrement vivante sur le plan constitutionnel, interviennent les exégèses des porte-parole du parti libéral du Québec et l'on en conclut immédiatement que là aussi, la garantie des droits linguistiques devra être l'une des pièces maîtresses de la réforme de la constitution.

Outre la « constitutionnalisation » des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*, la solution ici proposée étendrait les clauses de sauvegarde déjà existantes à l'Ontario et au Nouveau-Brunswick. Les parents, anglophones aussi bien que francophones, auraient la garantie que leurs enfants pourraient faire leurs études dans leur langue maternelle et chacun aurait l'assurance de pouvoir être jugé au pénal dans la langue officielle de son choix. Il en serait de même quant à la garantie d'un certain nombre de services sociaux, obligatoirement dispensés en français comme en anglais partout où l'importance d'une minorité le justifierait.

Le raisonnement de la Commission est d'une simplicité désarmante. Elle déclare en effet :

« ... Ainsi, avons-nous la preuve, au Québec, que les droits de la communauté anglophone peuvent être protégés, sans pour autant qu'il y ait contrainte constitutionnelle ... »

« La réalité des choses nous porte à penser que les minorités francophones pourront obtenir davantage par le biais de législations provinciales qu'elles n'obtiendraient, à l'heure actuelle, par le biais de garanties constitutionnelles. »

Il suffisait d'y penser ! Mais comme le dirait Cyrano : c'est un peu court, jeune homme ... D'accord, c'est en définitive aux provinces qu'il appartient de définir les conditions garantissant leur dignité à leurs minorités de langues officielles. Par contre, il relève de l'aberration, aussi pieuse soit-elle, de s'imaginer que nous allons assister au miracle du mariage de l'intelligence et du cœur d'où jaillira cet acte de justice élémentaire : l'accord général des provinces sur les droits linguistiques de leurs ressortissants. Ou, si par extraordinaire cela devait arriver, se trouvera-t-il encore des minorités qui en auraient besoin ?

La Commission propose également d'éliminer les dispositions de l'article 133 de l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique* relatives à l'utilisation du français et de l'anglais. Même si l'on a des doutes sur l'utilité de cet article (d'autres opinent sans doute pour son maintien depuis la récente décision de la Cour suprême), s'ensuit-il pour autant qu'à l'échelle nationale nous n'avons aucunement besoin de normes ni d'objectifs précis en matière d'équilibre linguistique ?

Faire appel aux généreuses intentions est certainement très noble, mais pour le moins candide face à la réalité, celle d'hier comme celle d'aujourd'hui. Confier l'avenir de nos minorités linguistiques officielles aux bons soins des provinces sans définir d'abord les règles du jeu en la matière, c'est purement et simplement faire preuve d'angélisme. Seul un effort national soutenu évitera aux historiens du futur de raconter comment les gouvernements fédéraux de notre temps ont, dans l'indifférence, abandonné à leur sort nos minorités linguistiques officielles.

Le moulin tourne ...

La Commission de l'unité canadienne n'a pas eu l'exclusivité des trouvailles constitutionnelles en 1979. Comme nous vous l'avons déjà signalé, les propositions du gouvernement fédéral de l'époque étaient encore en train de mijoter au moment où furent déclenchées les élections du printemps 1979. Lorsque, en fin de cette même année, le nouveau gouvernement fut renversé, ses projets étaient toujours à l'étude : il s'était toutefois prononcé en faveur de nouveaux accords constitutionnels devant intervenir aux termes de négociations fédérales-provinciales abordées de façon pragmatique et sans parti-pris. En matière linguistique, il n'avait pas arrêté le détail de sa politique.

Sorti en novembre, le Livre blanc du gouvernement du Québec sur la souveraineté-association, auquel devaient succéder en leur temps les

officielle. Ce principe a déjà reçu l'acquiescement des premiers ministres des provinces, de l'Association du Barreau canadien et, plus récemment, de la Commission Pepin-Robarts sur l'unité canadienne. Nous avons bon espoir que, soutenu par tous, il deviendra l'un des éléments fondamentaux de toute formulation des droits linguistiques au Canada.

Outre l'enseignement, ces droits devront bien entendu s'étendre au Parlement, aux divers corps législatifs, aux lois et règlements, aux tribunaux et aux services gouvernementaux. Leur portée variera selon les paliers de gouvernement, l'importance régionale des minorités intéressées et la nature des services. L'important, au-delà des inevitables distinctions, c'est que ces garanties feront une fois pour toutes partie de notre constitution, ne pourront plus être remises en question par tel ou tel gouvernement et que les minorités concernées pourront faire appel aux tribunaux en cas de conflit quant à leur signification exacte.

Depuis une douzaine d'années, les Conférences des premiers ministres ont procédé à une étude approfondie, sinon exhaustive, des modifications possibles du statu quo actuel. En matière linguistique, cela est devenu intenable et ils n'ont pas le droit d'en organiser une autre pour en revenir les mains vides. Nous disposons de tous les renseignements, faits et matériaux voulus pour bâtir notre avenir dans ce domaine et tout délai supplémentaire porterait à notre pays un tort considérable. . . . Le temps n'est pas de notre côté !

Le rapport Pepin-Robarts

Présidée par MM. Jean-Luc Pepin et John Robarts, la Commission de l'unité canadienne a fait beaucoup de chemin en très peu de temps et conclu son enquête par le dépôt, en février 1979, d'un rapport à la fois pénétrant et innovateur.

La Commission a constaté que le tissu social canadien était actuellement marqué par un phénomène de polarisation, une « tendance à la concentration dans certaines aires géographiques données des populations francophones ou anglophones du Canada ». Quelles que puissent être les diverses significations sous-jacentes, l'on voit immédiatement ici refaire surface le dilemme linguistique auquel nous sommes toujours heurtés : comment assurer au français sa place légitime dans le Québec sans, du même coup, compromettre celle qu'il occupe ailleurs ? Comment faire en sorte que le renforcement du fait français au Québec ne se fasse pas au détriment des allophones de cette province ? La polarisation évoquée dans ce rapport correspond à une maximisation géographique des différences Cette tendance nous pose manifestement de sérieux problèmes, la raison d'être même de la *Loi sur les langues officielles* étant de la tenir en échec. Qui plus est, cette consécration de la territorialité linguistique nous semble en contradiction formelle avec le vœu profond clairement exprimé par la Commission, celui d'une réconciliation nationale. Prétendre que, d'elles-mêmes, les provinces inscrites les droits linguistiques, tels que nous les entendons, dans les lois provinciales et, ensuite, seront toutes d'accord pour les incorporer à la constitution, nous donne encore plus à réfléchir qu'une pièce de Bertolt Brecht.

Cent fois sur le métier, disait déjà Pénlope . . .

Ainsi que nous le faisons remarquer l'an dernier, il n'y a pas grand mérite à s'entendre sur une définition étherée des droits linguistiques. Ainsi, tous les Canadiens, ou peu s'en faut, voient d'un bon œil que leur soient offerts services administratifs, possibilités d'études pour leurs enfants ou procès dans la langue officielle de leur choix. Or le bât blesse, c'est lorsqu'il s'agit d'assurer la protection de ces droits, et plus encore leur mise en pratique.

Il est manifeste que la formulation des droits linguistiques est pour beaucoup dans les réactions favorables ou non de tout un chacun, personne ne voulant acheter chat en poche. D'un autre côté, il serait dommage que, faute d'un libellé impeccable ou de mécanismes de rechange, l'on perde constamment de vue le fond de la question : la légalisation des droits linguistiques de tous les Canadiens.

En cette matière, notre opinion est nette : essentielle à la stabilité future des relations entre Anglophones et Francophones du Canada, la consécration officielle des droits linguistiques aurait en outre pour effet immédiat de rassurer concrètement les minorités quant à leur avenir. Il est certain que la mise en harmonie de notre constitution avec les exigences de l'heure soulève de nombreuses difficultés . . . mais la question linguistique n'est vraisemblablement pas la plus épineuse d'entre elles.

Premiers ministres
en conférence

Les 5 et 6 février 1979, nos premiers ministres se sont réunis à Ottawa pour y évoquer, entre autres choses bien sûr, l'avenir linguistique du Canada. Deux points ont particulièrement retenu leur attention : l'intégration des garanties linguistiques dans une charte canadienne des droits et le rôle éventuel d'un Sénat renouvelé en tant que gardien de ces droits.

Ces thèmes firent l'objet d'une présentation à peu près identique aux propositions de réforme de la constitution (Bill C-60) déposées par le gouvernement en juin 1978 et au sujet desquelles nous avons eu l'occasion en septembre de la même année d'exprimer notre opinion devant un comité mixte du Sénat et de la Chambre des communes. Nous avons à cette occasion fait connaître nos réserves quant au fond et à la forme de plusieurs dispositions de ce projet de loi.¹

Bien que prise au sérieux, et le plus souvent très positivement, l'incorporation des droits linguistiques dans la constitution n'a pas reçu de solution. Des différences de conception quelquefois importantes ont subsisté quant à la « couverture » de cette garantie des droits et à la détermination des responsables de sa mise en œuvre. Cependant, un accord potentiel s'est fait jour dans un domaine à notre avis essentiel pour notre avenir à tous : le droit des parents de faire instruire leurs enfants dans leur propre langue

¹ Voir pages 6 à 8 de notre Rapport annuel 1978.

Un constat national

Une décennie importante de notre histoire s'achève, emportant avec elle son cortège d'espoirs, de satisfactions et de désillusions. Une décennie nouvelle commence, chargée d'incertitudes . . .

Encore un peu étourdie par les suites d'une solide fièvre de croissance, la *Loi sur les langues officielles* vient de passer le cap des dix ans. Cet anniversaire semble particulièrement bienvenu pour essayer de faire le point sur la réforme linguistique canadienne.

À l'échelle du temps, c'est hier à peine que les Canadiens ont pris conscience, certains pour la première fois, des changements importants qui survenaient dans les relations entre Anglophones et Francophones. En fait, l'idée d'un « contrat » linguistique plus conforme aux aspirations profondes du pays n'a guère plus de quinze ans. Mais aurait-il été pensable de célébrer le centenaire de notre confédération sans que le gouvernement ne s'attaquât enfin à l'hérésie politique qu'avaient constituée jusqu'alors les inégalités flagrantes entre les deux collectivités linguistiques qui avaient tissé la trame du Canada.

Il fallait, manifestement, commencer par mettre de l'ordre dans la maison fédérale . . . et le ménage n'était pas facile à faire ! Il fallait en outre se dire en toute lucidité que la réforme dont nous avions besoin exigeait bien autre chose qu'une *Loi sur les langues officielles*. C'est pourquoi, comme ses devanciers, le présent Rapport traitera au moins autant de cet aspect que des succès ou des échecs de la bureaucratie fédérale.

Nous venons de vivre dix ans d'un jeu étrange dont il nous a fallu presque quotidiennement inventer les règles. Les Canadiens commencent seulement à s'apercevoir qu'il comporte bien autre chose que la carte sensibilisation et l'enthousiasme des organismes fédéraux et même le jeton de la collaboration financière entre le fédéral et les provinces, notamment dans le domaine de l'éducation. Les cartes maîtresses qu'il nous faut apprendre à jouer avec doigté sont la justice linguistique, l'art de faire admettre le bien-fondé de la réforme et de faire comprendre à chacun comment mettre en jeu toute sa volonté pour que « ça » marche.

Si l'an de grâce 1979 n'a pas été le théâtre d'événements spectaculaires, il nous aura cependant permis d'assister à un défilé brillant de propositions constitutionnelles, de subtilités électorales, d'impératifs référendaires, de décisions judiciaires, sans oublier les propos parfois acerbes que les autorités politiques — fédérales et provinciales — ont échangés avec les minorités linguistiques.

L'année 1980 nous amène donc, très normalement, son lot de difficultés familiaires. Nous allons sans plus tarder vous les exposer, en parallèle avec la démarche que nous conseillons.

À l'épreuve d'une décennie

PARTIE I

les rôles du pouvoir pour la première fois depuis les balbutiements de la réforme linguistique, ait fait siens, sans réticence aucune, objectifs et principes établis par son prédécesseur.

Tout va-t-il donc pour le mieux dans le meilleur des mondes ? Évidemment non. Les principes, eux, semblent maintenant bien établis. Mais qu'en est-il de leur mise en œuvre ? Vienne la nuit, les « lumières de la ville » font de Charlie Chaplin, le chemin deau romantique, le héros de la fête . . . mais l'aube, aussitôt, le renvoie à ses dures réalités. Si le temps ne nous était pas si exactement compté, nous pourrions sans doute laisser l'Administration suivre son cours, nous contentant d'en rapporter stoïquement les faits et gestes au jour le jour. Les enseignements de la décennie tout juste envolée ne nous en laissent pas, hélas ! le loisir.

C'est dans le domaine de l'éducation, prise dans sa plénitude, qu'il nous reste le plus à accomplir, et d'abord à faire passer le message. Certains Anglo-Canadiens ont encore besoin d'être persuadés que les mentions imprimées en français sur leurs paquets de céréales matutinales ne constituent pas un risque d'empoisonnement, tandis qu'il nous faut convaincre certains Franco-Canadiens que nous ne sommes pas tout simplement en train d'essayer de ratisoler avec du fil de fer un vieux moteur hors d'usage. Les gouvernements (tous) ont à faire passer la réforme linguistique dans les faits, et les mandataires de l'État lui doivent autant d'attention qu'aux autres affaires « essentielles », car c'en est une ! Il nous faut, impérativement, réveiller les sentiments nationaux latents d'ouverture d'esprit et de justice en faveur des minorités de langues officielles. Les responsables de notre enseignement doivent ranger dans le placard des accessoires leurs homélies sur l'importance des générations montantes et s'attaquer sérieusement à l'optimisation des moyens scolaires d'apprentissage de la langue minoritaire et de la langue seconde.

Avec les années quatre-vingts, la véritable tâche commence. Nous vivons dans un monde cynique où il peut sembler naïf de parler de dévouement et de persévérance, mais ce sont là précisément les deux qualités dont nous allons avoir besoin si nous voulons que le régime linguistique du Canada soit à la fois juste et raisonnable. Pour moi, là où il y a une volonté, il y a un chemin, et je suis sûr que les Canadiens ont cette volonté et iront au bout de ce chemin.

M.F.Y.

Avant-propos

Dix ans ! Une goutte perdue dans l'océan des âges. Mais pour ceux qui en ont vécu intensément chaque journée, la décennie écoulée aura été mémorable et souvent agitée, notamment sur le front linguistique.

Le bilinguisme est resté bon gré mal gré l'une des constantes de notre conscience collective depuis le milieu des années soixante et, à partir de l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* il y a dix ans, notre cheminement vers un régime linguistique plus équitable pour tous les Canadiens s'est révélé peu facile et semé d'embûches. Les répit ont été bien rares et ce problème largement émotionnel nous a valu tant de déchirements et nous a acculés à tant d'interrogations angoissées, qu'il ne serait pas étonnant qu'une pluralité de Canadiens souhaite pour le bilinguisme un enterrement sans fleurs ni couronnes.

Pourtant, les signes d'une prise de conscience courageuse et prometteuse sont visibles à l'œil nu. Songeons, par exemple, au nombre croissant de parents voulant que leurs enfants aient enfin une chance d'apprendre leur seconde langue officielle dans les meilleures conditions possibles. Également, à la pacification de notre ciel navigable qui, espérons-le, facilitera la paix linguistique chez les pauvres terriens que nous sommes. Les esprits s'élèvent et bien qu'il existe encore une tendance certaine à la condescendance envers les minorités, dont on attend quand même des remerciements, l'évolution, quoique lente, est manifeste.

Disons, très simplement, qu'alors que nous abordons la deuxième décennie du bilinguisme, nous pouvons enfin espérer que ce qui a été un rêve va devenir une réalité. Ce sentiment est chez moi tout particulièrement conforté par l'unanimité existant à ce sujet entre nos chefs politiques et j'ai été extrêmement sensible au fait que le gouvernement, issu d'un parti détenant

39	Universités : Terre Sainte ou Terre promise ?	
42	Les échanges : en vue d'un rapprochement ...	
43	Le mot de la fin	
45	LA GUERRE DES TRANCHÉES	Partie II
47	Langue de service	
47	Le droit aux services : se mettre au garde-à-vous	
49	Des problèmes types : les grands malades	
51	Langue de travail	
51	L'emploi des langues : franc-flet ou franc-parler	
54	Sciences et langues : un difficile rapprochement	
56	Equitabilité de la participation : des rapports égaux	
59	La traduction : se payer de mots	
63	INFORMATION	Partie III
65	Le Bureau du Commissaire	
67	Le courrier du cœur	
71	LES LANGUES ET L'AVIATION	Partie IV
73	Les aiguilleurs du ciel	
74	Problèmes juridiques	
77	PLAINTES	Partie V
79	En passant par l'imparfait	
83	Variations sur un air connu	
91	LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES : UN EXAMEN À LA LOUPE	Partie VI
159	ANNEXES	
161	A Programmes de langues officielles	
169	B Education	
175	C Information	
179	D Plaintes	
185	E Études spéciales et vérifications	
187	INDEX	

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos		
Partie I		À L'ÉPREUVE D'UNE DÉCENNIE
1	Un constat national	
3	Cent fois sur le métier, disait déjà Pénélope ...	
4	Parlement et langues :	
12	un coup de dés jamais n'abolira le hasard	
Sur le front fédéral		
13	Planification et langues officielles :	
14	l'âme de la machine	
17	L'identification des postes et la formation linguistique :	
17	bis et rebis ...	
19	La prime au bilinguisme :	
19	passse-moi la casse, je te passerai le séné	
20	Déplacements et transferts :	
21	à pied, à cheval ou en voiture	
21	Le coût des programmes :	
21	un bon placement ?	
Défense et illustration des minorités		
22	Démographie :	
22	« L'homme ne se réduit pas à des équations	
22	mathématiques »	
24	Les Francophones :	
24	à vive voix	
26	Les Anglophones du Québec :	
26	une réalité composite	
28	Média et minorités ...	
28	impatience et expectative	
29	Les autres groupes linguistiques, ou	
29	l'art d'assumer le passé et l'avenir ...	
Enseignement		
30	Négociations fédérales-provinciales :	
30	patinage artistique	
32	Enseignement de la langue minoritaire :	
32	promesses et progrès	
36	Enseignement de la langue seconde :	
36	quand les petits font mieux que les grands	

Madame le président
de la Chambre des communes
Ottawa

Madame le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le neuvième rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1979. Je vous prie d'agréer, Madame la présidente, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles,




Maxwell Yalden

Avril 1980

Monsieur le président
du Sénat
Ottawa

Monsieur le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le neuvième rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1979. Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles,


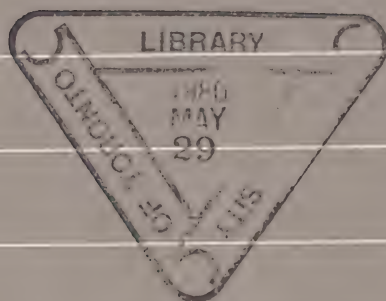
Maxwell Valden

Avril 1980

© Ministère des Approvisionnements et Services Canada 1980
N° de cat. SF 1-1979
ISBN 0-662-50699-5
ISSN 0382-1161



COMMISSAIRE AUX LANGUES
OFFICIELLES
COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES



RAPPORT ANNUEL 1979



COMMISSAIRE AUX LANGUES
OFFICIELLES
COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT ANNUEL 1979

Government
Publications

